

## Guía para evaluación el ciclo de servicio

### EVALUACIÓN DE CICLO DE SERVICIO

Camilo Torres Serna, MD. MSP. MSc. MDU.  
Profesor Titular  
Universidad del Valle - Universidad Libre  
Cali - Colombia

En los siguientes casos, califique

5=Mucho, 4= Bastante, 3=Aceptable, 2=Poco, 1=Muy poco, 0= No aplica, no existe.

1. ¿Cómo saben sus potenciales usuarios que usted existe?		Calif
1.1.	Promotores externos propios	
1.2.	Promotores externos independientes	
1.3.	Boca a boca	
1.4.	Medios televisivos	
1.5.	Medios radiales	
1.6.	Medios impresos	
1.7.	Vallas	
1.8.	Material POP	
1.9.	Redes sociales (web)	
1.10.	Redes sociales presenciales	
1.11.	Correo directo	
1.12.	Correo via web	
1.13.	Páginas amarillas	
1.14.	Páginas blancas	
1.15.	Servicios de información telefónica	
1.16.	Participación eventos académicos	
1.17.	Participación eventos sociales	
1.18.	Participación eventos deportivos	
1.19.	Participación eventos religiosos	
1.20.	Participación eventos gremiales	
1.21.	Servicios de información turística	
1.22.	Recepciones hoteleras o similares	
1.23.	Taxistas	
1.24.	¿Otro? Cual....	
1.25.	¿Otro? Cual....	
1.26.	¿Otro? Cual....	

## Guía para evaluación el ciclo de servicio

2. Atención telefónica.		Calif
2.1.	Facilidad de comunicación	
2.2.	Disponibilidad de atención	
2.3.	Tiempo	
2.4.	Capacidad de resolución	
2.5.	Otro	

3. Ordene (Primer contacto, segundo contacto, etc) y califique los contactos que un usuario tiene antes de llegar al epicentro del servicio		Orden	Calif
3.1.	Parqueadero		
3.2.	Vigilante		
3.3.	Portero		
3.4.	Recepcionista		
3.5.	Ascensorista		
3.6.	Secretaria		
3.7.	Auxiliar		
3.8.	Otras...		
3.9.			
3.10.			

4. Complete el ciclo de servicio que requiere un usuario y evalúe cada momento		Calif
4.1.	Ventanillas	
4.2.	Cajeros	
4.3.	Modalidades de pago	
4.4.	Meseros	
4.5.	Mecánicos	
4.6.	Profesionales	
4.7.	Servicio a domicilio	
4.8.	Instaladores	
4.9.	Instructores de uso	
4.10.	Auxiliares	
4.11.	Aseadores	
4.12.	Otros...	
4.13.		
4.14.		

5. Evalúe la post venta		Calif
5.1.	Llamadas/Visitas de control	
5.2.	Recordatorios	
5.3.	Saludos espontáneos (día de la madre, p.e.)	
5.4.	Ofertas "exclusivas"	
5.5.	Actualización/renovación de productos	
5.6.	Otras...	
5.7.		
5.8.		

FIN