

## **PASOS PARA IMPLEMENTAR DIFERENCIADORES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

1. Realice un análisis de su cliente OBSERVANDOLO durante su visita. ☐
  - Haga un focus grupal con sus clientes. ☐
  - Analice resultados de las encuestas de satisfacción y de experiencia. ☐
2. Construya su equipo de diseñadores de servicios. ☐
  - Elija al menos una persona de cada área. ☐
3. Programe al menos dos talleres de Design Thinking. ☐
  - Elija personas de todas las áreas para enriquecer los talleres. ☐
4. Durante el taller dirija sesión de brainstorm utilizando el cronómetro. ☐
  - Pida al equipo que genere una idea por minuto. ☐
  - Escriba todas las ideas posibles sin importar si son viables o no. ☐
  - Una vez recolectadas priorícelas en teste orden ☐
    - a. Que sean altamente valoradas por los clientes. ☐
    - b. Que sean Factibles de realizar ☐
    - c. Que sean financieramente viables de realizar ☐
5. Una vez tenga enunciados sus diferenciadores impleméntelos en modo de prueba ☐
6. Haga mediciones de forma regular para saber si los diferenciadores ayudan a mejorar su reputación de marca y el impacto positivo en sus niveles de facturación ☐
7. Repita el Proceso. ☐



**Empatía**



**Definir**



**Idear**



**Prototipar**



**Probar**