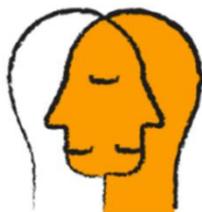


PASOS PARA IMPLEMENTAR DIFERENCIADORES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. Realice un análisis de su cliente OBSERVÁNDOLO 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.



Empatia



Definir



Idear



Prototipar



Probar