

9-9-2006

Educational Services with a Client Focus

ENERGÉTICA - Energía para el desarrollo

Follow this and additional works at: https://digitalrepository.unm.edu/la_energy_education

Recommended Citation

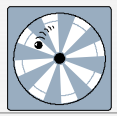
ENERGÉTICA - Energía para el desarrollo. "Educational Services with a Client Focus." (2006). https://digitalrepository.unm.edu/la_energy_education/11

This Article is brought to you for free and open access by the Latin American Energy Policy, Regulation and Dialogue at UNM Digital Repository. It has been accepted for inclusion in Educational Materials on Latin American Energy by an authorized administrator of UNM Digital Repository. For more information, please contact disc@unm.edu.


Servicios Educativos con Enfoque de Cliente

 ¿Cómo Mejorar?


La actuación del producto
 La atención de las consultas
 Las comunicaciones internas/externas

 Círculo de calidad

Planear
 Ejecutar
 Verificar
 Ajustar


 Cómo conocer a nuestros estudiantes?

Quejas!!!!
 El análisis es lo más importante
 Las quejas que se reciben no son más de 1/8 (iceberg)
 Segmentar a nuestros clientes en función de necesidades
 Solo conocemos sus percepciones!!


 ¿Cómo ser competitivos?

Impacto Vs. Oportunidad Estrategias nuevas


Actualización permanente
 Dinamismo
 Ajuste de contenidos a la realidad
 Enfoque de proceso
 Buscar nexos con la realidad permanentemente!
 Conocer las demandas de nuestros clientes y ajustar nuestro producto

 Los estudiantes: nuestros clientes cautivos


¿Es verdad?
 La moneda: El tiempo
 La atención
 El interés!!

 Calidad del Producto Vs. Calidad de Entrega

Nuestro producto
 ¿Cómo lo entregamos?
 Ser eficiente Hacerlo con el mínimo de recursos
 Ser eficaz Hacerlo bien

 ¿Qué piden los estudiantes?

Participación
 Respeto
 Tolerancia
 Tono de voz
 Hablar claro
 Escribir claro y que se vea!
 Amenidad
 Dedicación
 Accionar coherente
 Distraer a la clase
 Que de gusto volver!

 Crear valor para los estudiantes

Calidad: Una relación Valor vs. Costo
 Que el cliente sienta que el valor excede al costo!