

Creación de un modelo de atención al usuario adecuado para el Consultorio Odontológico Sonricenter, ubicado en la ciudad de Bogotá , con el fin de mejorar su gestión estratégica y financiera.

Especialización en gerencia

Universidad Colegios
de Colombia -
UNICOC

Wendy Yomaly Luque Duarte
Luz Mery Huertas Peña
Angie Vanessa Rivera Rincón
Yurany Hernández Rojas

1. Formulación y planteamiento del problema

1.1 Planteamiento del problema



Necesidades del
cliente

Demoras con los
tiempos de
respuesta

Falta de empatía
con el cliente

No ofrecen una
solución al
problema del
cliente (PQRS)

No brindan una
información clara y
específica al cliente



1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la estrategia más factible para mejorar la atención al cliente en el Consultorio Odontológico Sonricenter, ubicado en la ciudad de Bogotá, con el fin de mejorar su gestión estratégica y financiera?

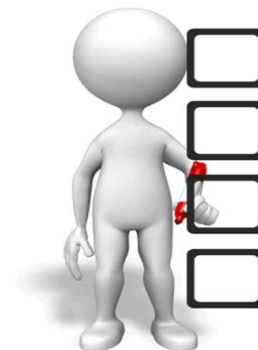


2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Crear un modelo de atención al usuario para el Consultorio Odontológico Sonricenter, ubicado en la ciudad de Bogotá, con el fin de mejorar su gestión estratégica y financiera.





2.2 Objetivos específicos

Realizar una revisión bibliográfica sobre el objeto de estudio planteado.

Analizar y diagnosticar el área de atención al usuario en el Consultorio Odontológico Sonricenter, ubicado en la ciudad de Bogotá.

Implementar las acciones necesarias para mejoramiento de la calidad del servicio al cliente, logrando aumentar la productividad del Consultorio Odontológico Sonricenter.

Diseñar el modelo de atención al usuario, con base a la información obtenida de los instrumentos aplicados en el trabajo de campo.

JUSTIFICACIÓN



Modelo de atención al usuario adecuado para el Consultorio
Odontológico Sonricenter

Beneficios de una buena atención al cliente en cuanto lealtad de los
consumidores

Ventas más frecuentes

Mejor imagen y reputación

Usuarios o consumidores

Mayor duplicación de servicios con los mismos clientes

Estado del arte



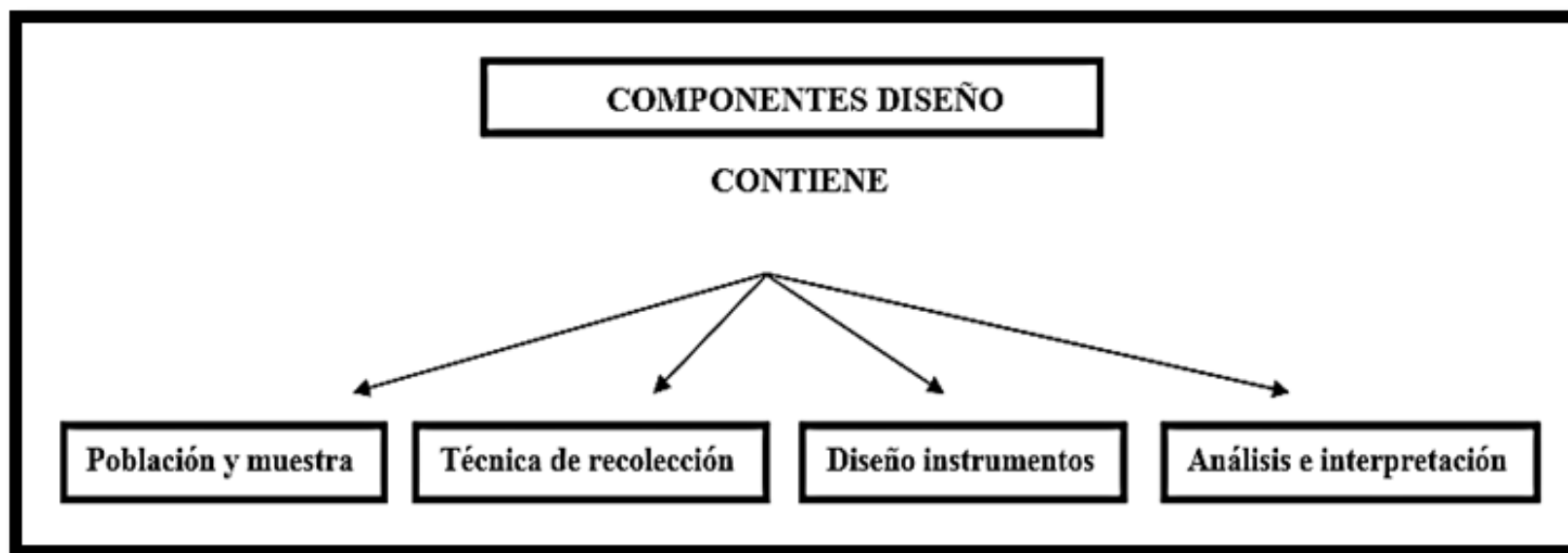
Atención al
usuario

Planes
estratégicos

Fidelización



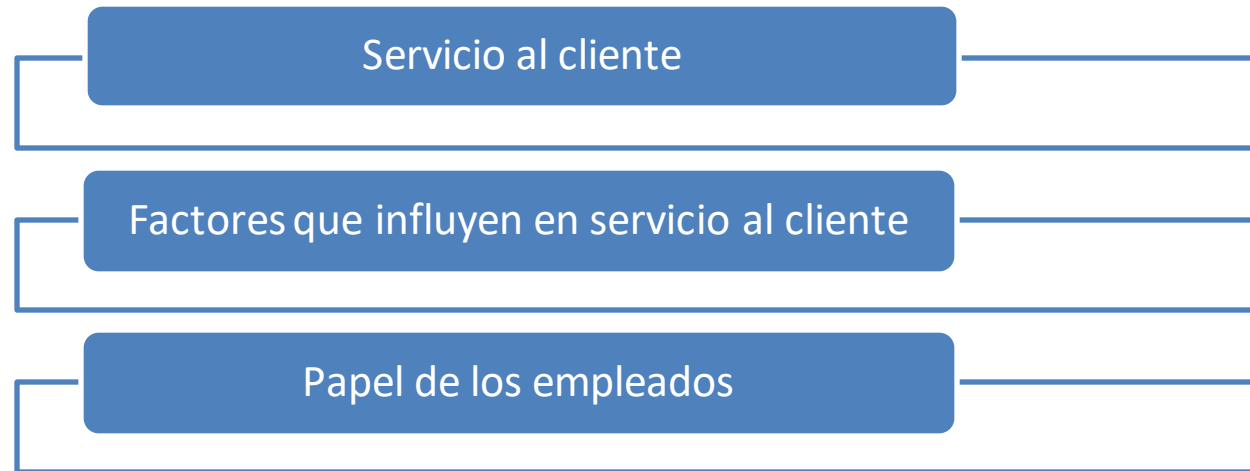
Metodología





Resultados

1. Realizar una revisión bibliográfica sobre el objeto de estudio planteado.



Resultados

2. Analizar y diagnosticar el área de atención al usuario en el Consultorio Odontológico Sonricenter, ubicado en la ciudad de Bogotá.

1. Estructura orgánica
2. Dirección estratégica
3. Plan táctico
4. Valores corporativos
5. FODA
6. Servicio al cliente
7. Asignación de recursos
8. Fijación de metas



Resultados

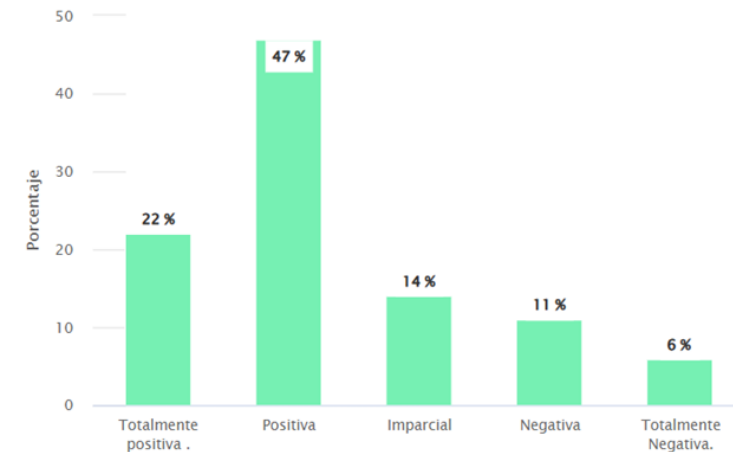
Resultados instrumentos de recolección de información



Entrevista

Encuestas usuarios

¿Como calificarías tu experiencia con nuestro producto y/o servicio? (Aquí puedes especificar el producto o servicio)



Conclusiones

Revisión bibliográfica

Entrevista

Encuestas

Modelo de atención al usuario

Marketing digital



Gracias