1.

En un restaurante: el gerente debe hacer constantes cambios en el menú para satisfacer a sus clientes , atender a las sugerencias de los mismos, ser un experto en reducir costos, pero jamás a costa de la satisfacción del consumidor, actuar con recursividad y saber comprar las porciones necesarias de comida. También debe procurar la satisfacción de sus clientes y asimismo de sus empleados, cumpliendo con puntualidad a sus pagos, como también el gerente se debe preocupar porque las instalaciones de su negocio estén en buen estado.

En un banco: el gerente debe permanecer atento a las operaciones de sus empleados, es decir supervisarlos, estar atento a los procedimientos que se hacen con las inversiones de las personas, procurar que sus empleados cumplan con el debido manejo del dinero, estar muy pendiente de la seguridad de las instalaciones y tratar de mantenerlas en orden, como también asegurarse de que sus empleados reciban el debido pago.

Compañía de telefonía: Un gerente en esta clase de compañía debe asegurarse de que sus empleados tengan una buena relación con sus clientes, es decir que manejen un buen trato con ellos y sus empleados hagan un buen uso del teléfono.

Hotel: el gerente debe encargarse de que su hotel esté en orden y que sus clientes estén a gusto con el servicio, y para ello el gerente debe hacer que sus empleados cumplan con todos sus deberes. También el gerente debe encrgase de las finanzas y todo relativo a lo economico

2.

Servicio: es la forma del empleado atender a los clientes.

Inventarios: son los patrimonios y bienes que tiene guardados una empresa.

Personal: personas que trabajan para una empresa.

Equipos técnicos: la maquinaria que tiene la empresa para tener un desarrollo adecuado.

3

Cultura de servicio: podría definirse como los servicios que prestan los empleados a los clientes la forma adecuada y cálida de atenderlos, y con una buena educacion.

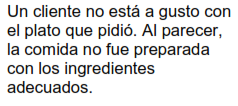
Es importante para el correcto desarrollo de la empresa, ya que si no se tiene cultura de servicio, esta no podrá avanzar mucho debido a que los clientes nunca estarán conformes con el servicio.

Considero que la mayoría de empresas deberían cultivarlas porque eso hace que sean excelentes a nivel humano y en más sentidos. Pero es más importante que las empresas que tienen más contacto con personas la cultiven.

4.

Como gerente les diría a los clientes que esperen un momento que el problema se solucionará, y le diría a mis empleados que traten de hacer las cosas más rápido para tener a los clientes felices.





Me disculparía por los inconvenientes y les diría a los clientes que esperen a que el plato correcto esté listo, pero no les cobraría debido a los errores cometidos. Y por otro lado, le llamara la atención al empleado que se equivocó.

