|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DISEÑO DE ACTIVIDADES EAN** | | | | | | |
| **Caso No.** | **Ubicación / Programa** | **PROPÓSITO** | **PRODUCTOS** | **CONDICIONES / CRITERIOS DE CALIDAD** | **RECURSO DE APRENDIZAJE** | **INSTRUCCIONES** |
| 5 | Administración de empresas | Reconocer y comprender la importancia de los servicios de postventa para el mantenimiento del cliente. | Análisis de entrevistas a usuarios de telefonía celular junto con un análisis de resultados por escrito.  Informe de visita a un punto de atención comercial de dos de las empresas de telefonía celular que lideran el mercado en el país. | La entrevista debe contener entre cinco y ocho preguntas que permitan rastrear las características de postventa que ofrece la empresa que le provee el servicio al entrevistado.  Las preguntas deben ser de opción múltiple, con una alternativa que permita la ampliación de la respuesta (por ejemplo, justifique su respuesta).  Una de las preguntas de la encuesta, debe permitir medir la satisfacción del cliente con el servicio de postventa que ha recibido, y si lo recomendaría a un nuevo cliente.  Otra pregunta debe indagar acerca de lo que lo llevó a comprarle a un proveedor y no a otro, es decir, debe permitir indagar si el cliente compró el servicio con un proveedor en particular porque este tenía mayores descuentos y promociones que otro de la competencia, o si lo hizo por el servicio postventa que le ofrecieron.  La encuesta debe aplicarse a mínimo 10 personas y debe permitir analizar cuántas de ellas conocen y hacen uso de los servicios de postventa y si su decisión de compra se basa en este servicio o en las ofertas, descuentos y promociones ofrecidas. Este análisis debe presentarse por escrito junto con el formato de entrevista empleado.  La visita al punto de atención comercial de las empresas debe permitir:  - Conocer la política de servicio o acciones postventa que ofrece su compañía.  - Conocer las estrategias de divulgación que le permiten al cliente conocer el servicio postventa.  - Determinar si los servicios postventa tienen un costo adicional para los clientes.  - Identificar las razones por las cuales han logrado tener tantos usuarios de los servicios prestados.  - Elaborar un cuadro comparativo entre la información obtenida en las dos visitas, para determinar cuál de las dos ofrece un mejor servicio postventa y observar si es esta la razón por la cual cuenta con un mayor número de clientes.  Este cuadro, junto con los instrumentos empleados para la recolección de información, deben ser presentados al tutor. | YOKOMOTOR S.A | Lea el documento del caso YOKOMOTOR S.A.  Elabore las preguntas que va a incluir en la encuesta teniendo en cuenta las observaciones hechas en los criterios de calidad.  Determine el formato que va a emplear para la encuesta. Este instrumento debe ser enviado a su tutor.  Aplique la encuesta a 10 personas.  Analice los datos obtenidos en la encuesta y realice un documento de máximo una hoja con las características expuestas en los criterios de calidad.  Elabore un instrumento a aplicar en la visita al punto de atención comercial que le permita obtener la información solicitada en los criterios de calidad.  A partir de la información obtenida en las visitas, elabore un cuadro que le permita comparar las respuestas obtenidas y determinar si el servicio postventa es una de las razones por las cuales se mantienen los actuales clientes y se logra conquistar un mayor mercado. Este cuadro debe ser enviado a su tutor. |
| 5 | Administración de empresas | Desarrollar una iniciativa empresarial que responda a una necesidad local. | Propuesta empresarial de servicio o producto, que responda al problema de movilidad en Bogotá. | La propuesta debe ser presentada por escrito teniendo en cuenta las siguientes características:  - Un contexto breve que permita identificar la necesidad a satisfacer.  - Una justificación que muestre cómo el producto o servicio que va a prestar su empresa satisface la necesidad detectada.  - Características de calidad y excelencia que le permitirán a su empresa ser competitiva en el mercado.  - Proyección de diversificación de servicios que se encuentren en la misma línea. Por ejemplo si su propuesta es alquilar bicicletas para el desplazamiento de los transeúntes, una forma de diversificación puede ser establecer estaciones de servicio a lo largo de las ciclorutas, en las cuales se ofrezca el servicio de mantenimiento y reparación de las bicicletas o incluir un kit de reparación de fácil uso para el cliente, todo a un bajo costo. Eso le generará mayores ingresos y la satisfacción de sus clientes.  - Estrategias que le permitan actualizar el producto o servicio que va a ofrecer.  - Relación del valor o valores agregados que va a ofrecer su empresa.  - Las características del servicio postventa que ofrecerá.  El producto o servicio debe ser novedoso y atender a una necesidad concreta, de forma efectiva y con perspectivas comerciales realistas. | YOKOMOTOR S.A. | De acuerdo con el contenido del documento leído, se puede determinar que uno de los factores de éxito de YOKOMOTOR S.A. es su aporte inmediato a la solución de problemas presentes en el contexto nacional.  Para el presente ejercicio lo que usted debe hacer es presentar una propuesta empresarial sencilla de productos o servicios que contribuyan a solucionar los problemas de movilidad en la ciudad de Bogotá, a la vez que contribuya al mantenimiento de los altos estándares de servicio ofrecidos por el concesionario. Para ello, además de leer el documento de YOKOMOTOR S.A debe ubicar información que le permita contextualizarse acerca de la problemática citada.  Presente su propuesta por escrito, por parejas, teniendo en cuenta los siete ítems presentados en los criterios de calidad. |