

# RETROBIKE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DESARROLLAR UN NUEVO SERVICIO



## RETROBIKE

Manual de procedimientos para desarrollar un nuevo servicio

Versión: 01  
Fecha: 13/03/2014  
Código: RB-01

Guia para desarrollar un nuevo servicio deportivo

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA

Área de Marketing: estudio de mercado y satisfacción del cliente.	Versión: 01 Código: RB-01
Nombre del proyecto: diseño de un manual para desarrollar un nuevo servicio en deportes extremos para RETROBIKE.	Código: RB-01

Fase del Proyecto: Planeación

Actividad: Recolección de información primaria.	Fuentes de información primaria por medio de encuestas a clientes fidelizados y futuros clientes de otras organizaciones	Ambiente de recolección de información (llamadas, entrevistas con clientes y talento humano de la organización)	<b>material necesarios</b> <table border="1"> <tr> <td>Devolutivo</td><td>Consumible</td></tr> <tr> <td>equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas</td><td>Talento humano empleado durante la recolección de información</td></tr> </table>	Devolutivo	Consumible	equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas	Talento humano empleado durante la recolección de información
Devolutivo	Consumible						
equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas	Talento humano empleado durante la recolección de información						
Actividad: Identificación de nuevo deporte extremo a implementar.	con base a los datos arrojados en la recolección de información, definir el nuevo deporte a implementar	Área encargada: Marketing, estudio de mercados y satisfacción del cliente	<b>material necesarios</b> <table border="1"> <tr> <td>Devolutivo</td><td>Consumible</td></tr> <tr> <td>equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas</td><td>Talento humano empleado durante el análisis de información</td></tr> </table>	Devolutivo	Consumible	equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas	Talento humano empleado durante el análisis de información
Devolutivo	Consumible						
equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas	Talento humano empleado durante el análisis de información						



Actividad: identificación de competencia	identificar cuáles organizaciones ya prestan este servicio deportivo y cuál será la diferencia innovadora que tendremos para ganar mercado	Área encargada: Marketing, estudio de mercados y satisfacción del cliente	material necesarios				
			<table border="1"> <tr> <td>Devolutivo</td><td>Consumible</td></tr> <tr> <td>equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas</td><td>Talento humano empleado durante el análisis de información</td></tr> </table>	Devolutivo	Consumible	equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas	Talento humano empleado durante el análisis de información
Devolutivo	Consumible						
equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas	Talento humano empleado durante el análisis de información						

	<h1>REROBIKE</h1> <p>Manual de procedimientos para desarrollar un nuevo servicio</p>	Versión: 01 Fecha: 13/03/2014 Código: RB-01
--	--	---

Actividad: Investigación de espacios para practicar nuevo deporte	analizar y evaluar los espacios posibles donde se pueda practicar deporte extremo identificado, consultando si son estatales o privadas	Área encargada: staff, programación de espacios	material necesarios				
			<table border="1"> <tr> <td>Devolutivo</td><td>Consumible</td></tr> <tr> <td>Cotizaciones, documentos, llamadas, correos SMS</td><td>Talento humano</td></tr> </table>	Devolutivo	Consumible	Cotizaciones, documentos, llamadas, correos SMS	Talento humano
Devolutivo	Consumible						
Cotizaciones, documentos, llamadas, correos SMS	Talento humano						

Actividad: Investigación de personal capacitado para enseñar deporte	profesionales en el área que estén capacitados para enseñar	Área encargada: Staff, contratación	material necesarios				
			<table border="1"> <tr> <td>Devolutivo</td><td>Consumible</td></tr> <tr> <td>Hojas de vida documentos, correos SMS</td><td>Talento humano , informes vacantes</td></tr> </table>	Devolutivo	Consumible	Hojas de vida documentos, correos SMS	Talento humano , informes vacantes
Devolutivo	Consumible						
Hojas de vida documentos, correos SMS	Talento humano , informes vacantes						

Actividad: Investigación de personal especialista en salud, del área perteneciente al nuevo deporte	profesionales especializados con capacidad de dar atención de primera mano y evaluar si las personas están aptas para practicar deporte	Área encargada: Staff, Enfermeros acompañantes de viaje, contratación	material necesarios				
			<table border="1"> <tr> <td>Devolutivo</td><td>Consumible</td></tr> <tr> <td>Hojas de vida documentos, correos SMS, equipo médico</td><td>Talento humano , informes vacantes</td></tr> </table>	Devolutivo	Consumible	Hojas de vida documentos, correos SMS, equipo médico	Talento humano , informes vacantes
Devolutivo	Consumible						
Hojas de vida documentos, correos SMS, equipo médico	Talento humano , informes vacantes						

Actividad: Investigación de	hacer cotización de precios	Área encargada: Staff,	material necesarios
-----------------------------	-----------------------------	------------------------	---------------------



herramientas y equipos para practicar deporte identificado	y calidades en diferentes almacenes, para hacer una mejor elección de compras	implementos de seguridad, implementos de deporte, contratación	Devolutivo	Consumible
			Documentos, correos SMS, cotizaciones,	Conocimiento, aprendizaje, experiencia

	<h1>RETROBIKE</h1> <p>Manual de procedimientos para desarrollar un nuevo servicio</p>	Versión: 01 Fecha: 13/03/2014 Código: RB-01
--	---	---

Actividad: Investigación de cómo promocionar el nuevo servicio deportivo a prestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• revistas</li> <li>• entrevistas</li> <li>• propagandas</li> <li>• beneficios y ventajas</li> <li>• promociones</li> <li>• Tv</li> <li>• Internet</li> <li>• precios, descuentos, promociones, etc</li> </ul>	Área encargada: Staff, publicidad, contratación	<b>material necesarios</b> <table border="1"> <tr> <td>Devolutivo</td> <td>Consumible</td> </tr> <tr> <td>Documentos, correos SMS, cotizaciones, archivos magnéticos</td> <td>Cientes nuevos y fidelización de existentes</td> </tr> </table>	Devolutivo	Consumible	Documentos, correos SMS, cotizaciones, archivos magnéticos	Cientes nuevos y fidelización de existentes
Devolutivo	Consumible						
Documentos, correos SMS, cotizaciones, archivos magnéticos	Cientes nuevos y fidelización de existentes						
Actividad: investigación de impacto social	<p>definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qué impacto tendrá en la sociedad</li> <li>- cuál será la visión, misión y metas a cumplir en un determinado tiempo</li> </ul>	Área encargada: Staff, impacto social	<b>material necesarios</b> <table border="1"> <tr> <td>Devolutivo</td> <td>Consumible</td> </tr> <tr> <td>Documentos, correos SMS, archivos magnéticos</td> <td></td> </tr> </table>	Devolutivo	Consumible	Documentos, correos SMS, archivos magnéticos	
Devolutivo	Consumible						
Documentos, correos SMS, archivos magnéticos							
Actividad: Análisis de información recolectada en investigaciones por parte de áreas Marketing y Staff	<p>Análisis de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DOFA</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- alcance de población geográfica</li> <li>- ganancias</li> <li>- precios finales por paquete de servicio deportivo</li> <li>- toma de decisiones de</li> </ul>	Área Encargada: Socios y gerentes	<b>material necesarios</b> <table border="1"> <tr> <td>Devolutivo</td> <td>Consumible</td> </tr> <tr> <td>Documentos, correos SMS, archivos magnéticos</td> <td>tiempo</td> </tr> </table>	Devolutivo	Consumible	Documentos, correos SMS, archivos magnéticos	tiempo
Devolutivo	Consumible						
Documentos, correos SMS, archivos magnéticos	tiempo						

	viabilidad, por parte de socios y gerentes						
Actividad: Puesta en marcha de maquinaria	- contactar con proveedores, prestador de espacios, y personal para hacer contratación y compras de insumos	Área encargada: Logística, contratación,	<p>material necesarios</p> <table border="1"> <tr> <td>Devolutivo</td> <td>Consumible</td> </tr> <tr> <td>hojas de vida, cotizaciones, facturas</td> <td>talento humano, conocimiento, tiempo</td> </tr> </table>	Devolutivo	Consumible	hojas de vida, cotizaciones, facturas	talento humano, conocimiento, tiempo
Devolutivo	Consumible						
hojas de vida, cotizaciones, facturas	talento humano, conocimiento, tiempo						
Actividad: Análisis de tiempos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- puesta en marcha,</li> <li>- Metas a realizar,</li> <li>- Funcionamiento de maquinaria</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	Área encargada: Gerentes	<p>material necesarios</p> <table border="1"> <tr> <td>Devolutivo</td> <td>Consumible</td> </tr> <tr> <td>documentos</td> <td>talento humano, conocimiento, tiempo, comparaciones</td> </tr> </table>	Devolutivo	Consumible	documentos	talento humano, conocimiento, tiempo, comparaciones
Devolutivo	Consumible						
documentos	talento humano, conocimiento, tiempo, comparaciones						

### Formato de Encuesta:



# RETROBIKE

Formato de encuesta para desarrollar un nuevo servicio  
Marketing (Estudio de mercados y satisfacción del cliente)

Versión: 01  
Fecha: 13/03/2014  
Código: RB-01

Nombre: Wilson Mejia

Nº Identificación: 20666739256

Nº Celular: 3218366491

¿Practica algún deporte?

SI  NO  ¿Cuál? Ciclomontañoismo

¿Hace cuanto lo practica? 3 años

¿Qué academia y/o institución lo instruye? Retrobike

¿Qué deporte extremo le gustaría practicar? Paracaidismo



RETROBIKE?

¿Qué sabe de RETROBIKE?  
prestadora del servicio de entrenamiento y enseñanza de deportes extremos y de estrategia, brindamos adrenalina y diversión a las personas jóvenes interesadas en desarrollar sus capacidades físicas y mentales

