

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

Guía 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)	<table><tr><th colspan="2">material necesarios</th></tr><tr><th>Devolutivo</th><th>Consumible</th></tr><tr><td>equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas</td><td>Talento humano empleado durante la recolección de información</td></tr></table>	material necesarios		Devolutivo	Consumible	equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas	Talento humano empleado durante la recolección de información
material necesarios									
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	<table><tr><th colspan="2">material necesarios</th></tr><tr><th>Devolutivo</th><th>Consumible</th></tr><tr><td>equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas</td><td>Talento humano empleado durante el análisis de información</td></tr></table>	material necesarios		Devolutivo	Consumible	equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas	Talento humano empleado durante el análisis de información
material necesarios									
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	<table><tr><th colspan="2">material necesarios</th></tr><tr><th>Devolutivo</th><th>Consumible</th></tr><tr><td>equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas</td><td>Talento humano empleado durante el análisis de información</td></tr></table>	material necesarios		Devolutivo	Consumible	equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas	Talento humano empleado durante el análisis de información
material necesarios									
Devolutivo	Consumible								
equipos, hojas, archivos magnéticos, herramientas	Talento humano empleado durante el análisis de información								

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

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	<table><tr><th colspan="2">material necesarios</th></tr><tr><td>Devolutivo</td><td>Consumible</td></tr><tr><td>Cotizaciones, documentos, llamadas, correos SMS</td><td>Talento humano</td></tr></table>	material necesarios		Devolutivo	Consumible	Cotizaciones, documentos, llamadas, correos SMS	Talento humano
material necesarios									
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	<table><tr><th colspan="2">material necesarios</th></tr><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>	material necesarios		Devolutivo	Consumible	Hojas de vida documentos, correos SMS	Talento humano , informes vacantes
material necesarios									
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	<table><tr><th colspan="2">material necesarios</th></tr><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>	material necesarios		Devolutivo	Consumible	Hojas de vida documentos, correos SMS, equipo médico	Talento humano , informes vacantes
material necesarios									
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	<table><tr><td>Devolutivo</td><td>Consumible</td></tr><tr><td>Documentos, correos SMS, cotizaciones,</td><td>Conocimiento, aprendizaje, experiencia</td></tr></table>	Devolutivo	Consumible	Documentos, correos SMS, cotizaciones,	Conocimiento, aprendizaje, experiencia
Devolutivo	Consumible						
Documentos, correos SMS, cotizaciones,	Conocimiento, aprendizaje, experiencia						

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

Actividad: Investigación de cómo promocionar el nuevo servicio deportivo a prestar	<ul style="list-style-type: none">• revistas• entrevistas• propagandas• beneficios y ventajas• promociones• Tv• Internet• precios, descuentos, promociones, etc	Área encargada: Staff, publicidad, contratación	<table><tr><th colspan="2">material necesarios</th></tr><tr><th>Devolutivo</th><th>Consumible</th></tr><tr><td>Documentos, correos SMS, cotizaciones, archivos magnéticos</td><td>Clientes nuevos y fidelización de existentes</td></tr></table>	material necesarios		Devolutivo	Consumible	Documentos, correos SMS, cotizaciones, archivos magnéticos	Clientes nuevos y fidelización de existentes
material necesarios									
Devolutivo	Consumible								
Documentos, correos SMS, cotizaciones, archivos magnéticos	Clientes nuevos y fidelización de existentes								
Actividad: investigación de impacto social	definir: - Qué impacto tendrá en la sociedad - cuál será la visión, misión y metas a cumplir en un determinado tiempo	Área encargada: Staff, impacto social	<table><tr><th colspan="2">material necesarios</th></tr><tr><th>Devolutivo</th><th>Consumible</th></tr><tr><td>Documentos, correos SMS, archivos magnéticos</td><td></td></tr></table>	material necesarios		Devolutivo	Consumible	Documentos, correos SMS, archivos magnéticos	
material necesarios									
Devolutivo	Consumible								
Documentos, correos SMS, archivos magnéticos									
Actividad: Análisis de información recolectada en investigaciones por parte de áreas Marketing y Staff	Análisis de: - DOFA - Presupuesto - alcance de población geográfica - ganancias - precios finales por paquete de servicio deportivo - toma de decisiones de	Área Encargada: Socios y gerentes	<table><tr><th colspan="2">material necesarios</th></tr><tr><th>Devolutivo</th><th>Consumible</th></tr><tr><td>Documentos, correos SMS, archivos magnéticos</td><td>tiempo</td></tr></table>	material necesarios		Devolutivo	Consumible	Documentos, correos SMS, archivos magnéticos	tiempo
material necesarios									
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,	<table><tr><td colspan="2">material necesarios</td></tr><tr><td>Devolutivo</td><td>Consumible</td></tr><tr><td>hojas de vida, cotizaciones. facturas</td><td>talento humano, conocimiento, tiempo</td></tr></table>	material necesarios		Devolutivo	Consumible	hojas de vida, cotizaciones. facturas	talento humano, conocimiento, tiempo
material necesarios									
Devolutivo	Consumible								
hojas de vida, cotizaciones. facturas	talento humano, conocimiento, tiempo								
Actividad: Análisis de tiempos	- puesta en marcha, - Metas a realizar, - Funcionamiento de maquinaria - Toma de decisiones	Área encargada: Gerentes	<table><tr><td colspan="2">material necesarios</td></tr><tr><td>Devolutivo</td><td>Consumible</td></tr><tr><td>documentos</td><td>talento humano, conocimiento, tiempo, comparaciones</td></tr></table>	material necesarios		Devolutivo	Consumible	documentos	talento humano, conocimiento, tiempo, comparaciones
material necesarios									
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 X NO ¿Cuál? *Ciclomontañismo*

¿Hace cuanto lo practica? 3 años

¿Qué academia y/o institución lo instruye? *Retrobike*

¿Qué deporte extremo le gustaría practicar? Paracaidismo

¿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

