MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA RED DE TRANSPORTE

EN ESTACION AVENIDA JIMENEZ DEL SISTEMA TRANSMILENIO.



|  |
| --- |
| Amadeo Gasca |
| Brandon Vivas |
| Diana Leguizamòn |
| Elizabeth Ariza |
| Gloria Chartano |
| Sonia Pinzòn |

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

PROYECTOS EN LOGISTICA DEL TRANSPORTE

BOGOTA

2012

**CONSTRUIR EL MODELO DE ORIENTACIÓN A CLIENTES EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE ACUERDO CON LA CULTURA, LA FILOSOFÍA Y LOS VALORES DE LA ORGANIZACIÓN.**

1. SEÑALIZACIÓN IMPACTANTE DE VERIFICACIÓN DE SALDO DE TARJETA



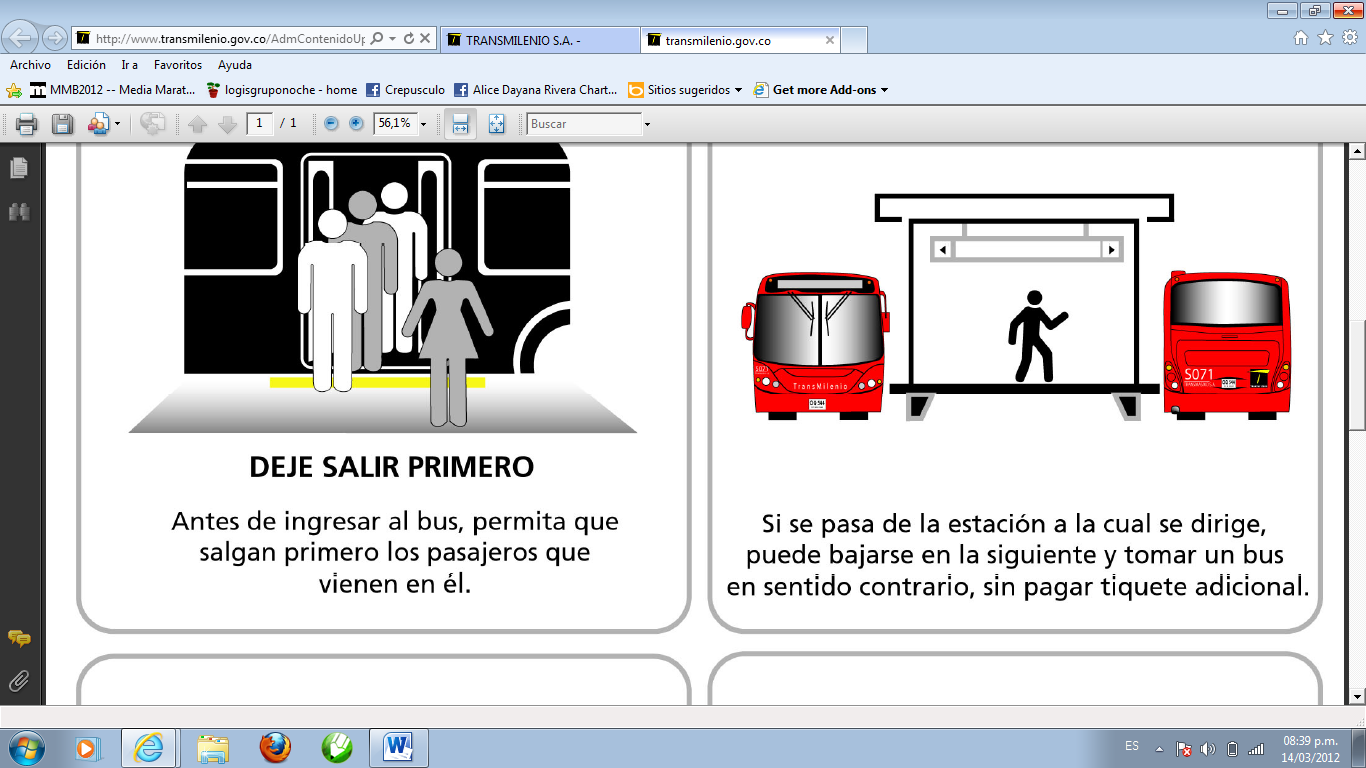
1. Para que haya respeto e identificación de la zona preferencial, es necesario pintar de color azul (el cual ya identifica el usuario) en el piso de la estación con el logotipo que identifica la zona en un recuadro grande.

**RESPETE LA ZONA PREFERENCIAL**

C:\Program Files\Microsoft Office\MEDIA\CAGCAT10\j0293238.wmf

1. RESPETAR LA LINEA AMARILLA YA QUE ESTO EVITA ACCIDENTES POR LA IMPRUDENCIA DE LOS USUARIOS EN UBICARSE PRACTICAMENTE FUERA DE LAS PUERTAS DE SEGURIDAD.

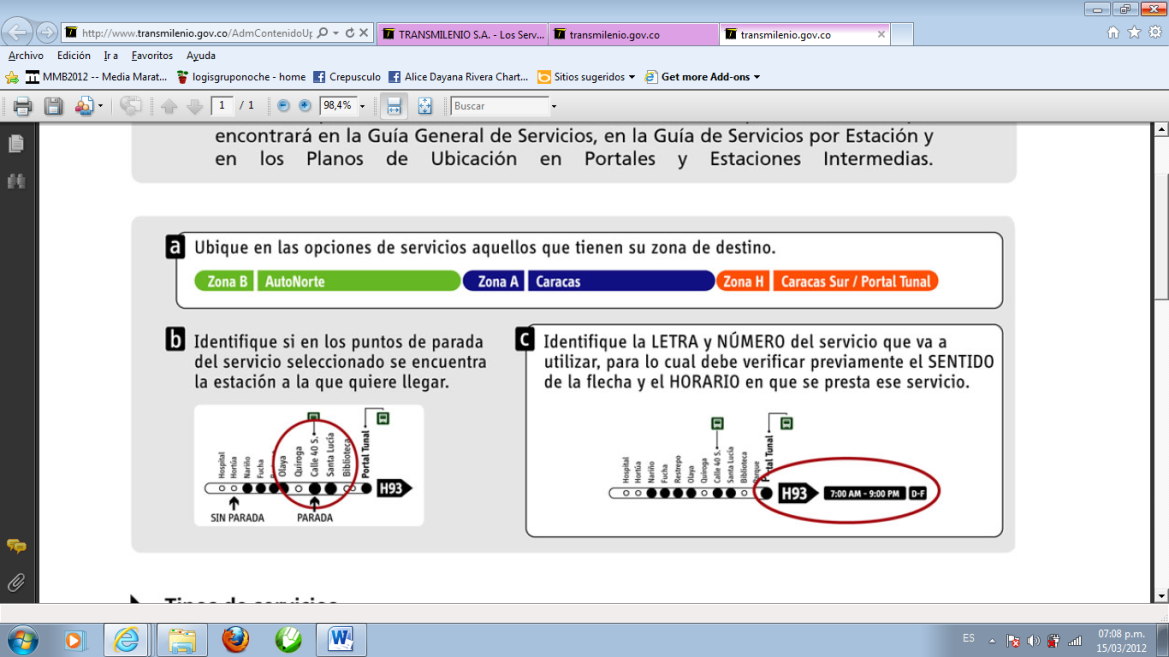
**POR SU SEGURIDAD RESPETE LA LINEA AMARILLA**



1. IDENTIFIQUE LAS ZONAS DE ENTRADA Y SALIDA DENTRO DEL TÚNEL ESTO FACILITARA SU MOVILIDAD POR LA ESTACIÓN.



1. LAS LETRAS Y NÚMEROS POR ZONA HACEN MAS FÁCIL SU DESTINO.



1. Informadores audiovisuales en cada uno de los vagones en cargados de la información de los sucesos actuales.
2. Televisores informativos en los vagones encargados de la información general referente al sistema.
3. Señalización en el piso de los vagones recordando el hueco entre plataforma y móvil.