



Comprar

# norma española

UNE-CEN/TS 16880

Diciembre 2015

## TÍTULO

**Excelencia en el servicio**

**Creación de experiencias excepcionales del cliente mediante la excelencia en el servicio**

*Service excellence. Creating outstanding customer experiences through service excellence.*

*Excellence de service. Exigences et lignes directrices pour l'excellence de service en vue de créer l'enchantement du client.*

## CORRESPONDENCIA

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Especificación Técnica CEN/TS 16880:2015.

## OBSERVACIONES

## ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 309 *Servicios* cuya Secretaría desempeña AENOR.

## EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-CEN/TS 16880

Editada e impresa por AENOR  
Depósito legal: M 39439:2015

© AENOR 2015  
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6  
28004 MADRID-España

info@aenor.es  
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201  
Fax: 913 104 032

29 Páginas



Comprar

## Índice

Prólogo.....	5
<b>0</b> <b>Introducción.....</b>	<b>6</b>
<b>1</b> <b>Objeto y campo de aplicación.....</b>	<b>7</b>
<b>2</b> <b>Normas para consulta .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b> <b>Términos y definiciones.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b> <b>Pertinencia y beneficios de la excelencia en el servicio.....</b>	<b>9</b>
<b>5</b> <b>Principios de la excelencia en el servicio.....</b>	<b>9</b>
<b>6</b> <b>Modelo de la excelencia en el servicio .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b> <b>Elementos del modelo de la excelencia en el servicio .....</b>	<b>11</b>
<b>7.1</b> <b>Diseño y renovación de las experiencias excepcionales del cliente .....</b>	<b>11</b>
<b>7.2</b> <b>Visión, misión y estrategia de la excelencia en el servicio .....</b>	<b>13</b>
<b>7.3</b> <b>Liderazgo y compromiso de la dirección .....</b>	<b>14</b>
<b>7.4</b> <b>Compromiso del empleado .....</b>	<b>16</b>
<b>7.5</b> <b>Cultura de la excelencia en el servicio .....</b>	<b>19</b>
<b>7.6</b> <b>Comprensión de las necesidades, expectativas y deseos del cliente .....</b>	<b>21</b>
<b>7.7</b> <b>Gestión de la innovación en el servicio.....</b>	<b>23</b>
<b>7.8</b> <b>Gestión de los procesos relacionados con la experiencia del cliente y estructura de la organización.....</b>	<b>25</b>
<b>7.9</b> <b>Seguimiento de las actividades y resultados de la excelencia en el servicio.....</b>	<b>26</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>29</b>

### **1 Objeto y campo de aplicación**

Esta especificación técnica establece orientación para la implementación de la excelencia en el servicio para crear experiencias excepcionales del cliente, exceder las expectativas del cliente y conseguir el deleite del cliente. No se centra en la provisión del servicio básico al cliente, con el que las organizaciones ya deberían contar.

Este documento aplica a todas las organizaciones que prestan servicios tales como organizaciones privadas, públicas sin ánimo de lucro.

### **2 Normas para consulta**

Ninguna.