



EXPRESO RANCAGUA 



HISTORIA



HISTORIA

...



Buses Expreso Rancagua nace en 15 de Noviembre de 1999 como una alternativa de transporte público de pasajeros distinta a la que se acostumbraba en la ciudad de Rancagua, servicio más rápido, moderno, limpio y ordenado, consiguiendo de esta forma posicionarse rápidamente en el mercado dando respuesta a los requerimientos de los usuarios.

HISTORIA

...



A partir del 25 de octubre del 2004 se dio inicio a las concesiones del proceso de “Licitación de Vías de la Ciudad de Rancagua” llamado TRANS O”HIGGINS, en donde nuestra empresa se adjudicó la concesión.

CALIDAD DEL SERVICIO



**CALIDAD
DEL SERVICIO**



**DEFINIR LA CALIDAD DE UN SERVICIO RESULTA
MÁS SUBJETIVO E IMPRECISO
QUE DEFINIR LA CALIDAD DE UN PRODUCTO.**

**CALIDAD
DEL SERVICIO**



El producto tangible existe antes de entregarlo al cliente y se puede inspeccionar y medir sus variables...

...MIENTRAS QUE EL SERVICIO SE PRODUCE Y ENTREGA EN EL MISMO ACTO, POR LO QUE DEBE PRESTARSE CON LA CALIDAD REQUERIDA SIN POSIBILIDAD DE SUSTITUCIÓN.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

...



**SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE**



**LOS CLIENTES NECESITAN
PRODUCTOS-SERVICIOS
QUE SATISFAGAN SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.**

**SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE**



La satisfacción del cliente
**DEPENDE DE LA PERCEPCIÓN DE ÉSTE SOBRE EL GRADO
EN QUE SE HAN CUMPLIDO SUS REQUISITOS.**

**SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE**



**Y ES FINALMENTE
EL CLIENTE QUIEN DETERMINA
LA ACEPTABILIDAD
DEL PRODUCTO-SERVICIO**

ESCUCHAR AL USUARIO



ESCUCHAR AL USUARIO



**TRANSPORTE
LIMPIO**



**TARIFA DE
BAJO COSTO**



**TRANSPORTE
MODERNO**



**BUSES BIEN
ILUMINADOS
DE NOCHE**



ESCUCHAR AL USUARIO



TRANSPORTE
LIMPIO



TARIFA DE
BAJO COSTO



TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO



TIEMPO DE ESPERA

TRANSPORTE
MODERNO



BUSES BIEN
ILUMINADOS
DE NOCHE



CIFRAS LOCALES

...



**CIFRAS
LOCALES**



EN RANCAGUA EN 2006 DEL TOTAL DE VIAJES MOTORIZADOS



EN RANCAGUA EN 2006 DEL TOTAL DE VIAJES MOTORIZADOS

32%

T. PRIVADO

28%

T. PÚBLICO

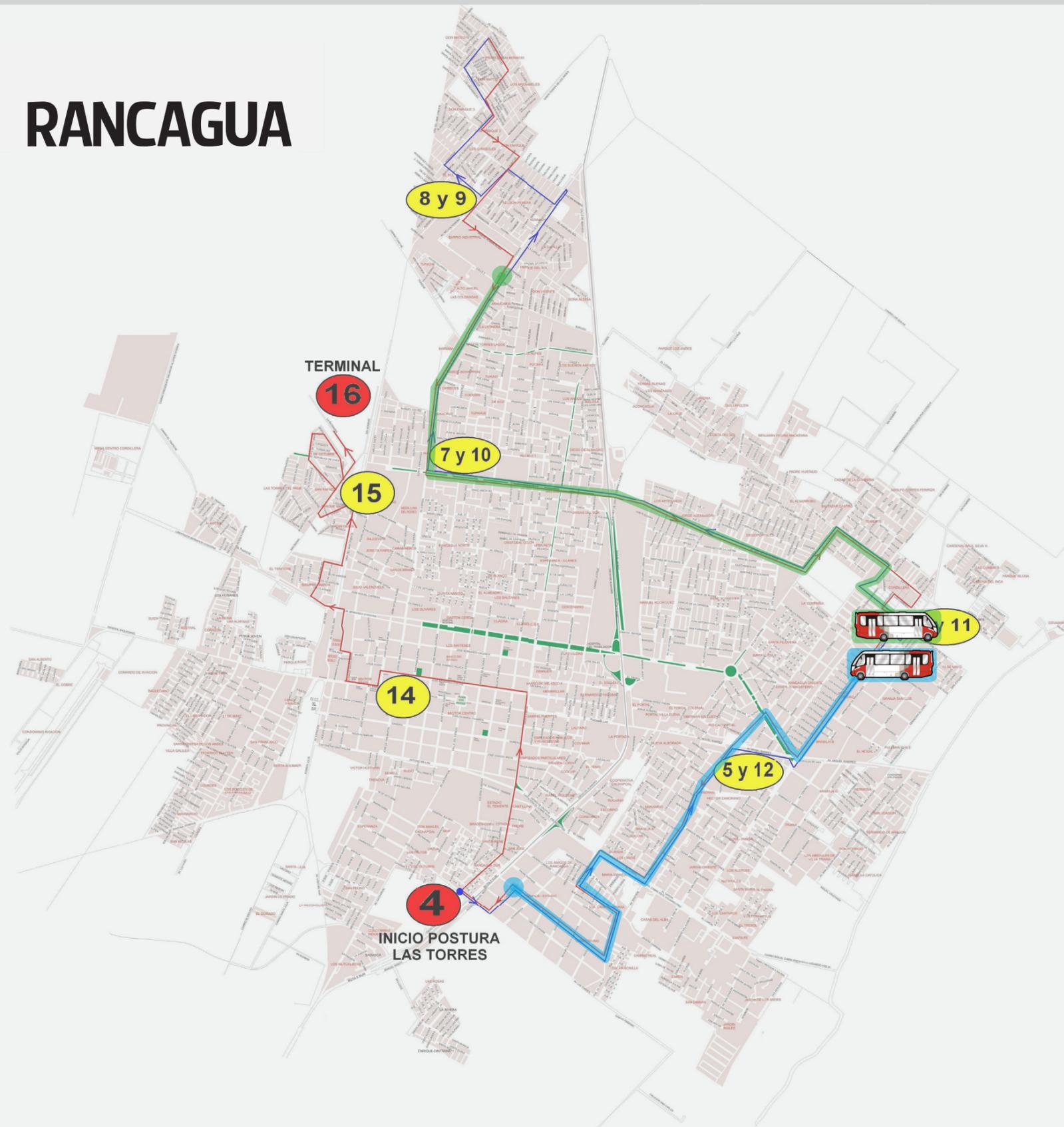
5%

OTROS

FACTOR RESPUESTA



RANCAGUA



BUS COMODÍN

BUS DESTINADO AL APOYO EN HORARIO PUNTA EN TRAMO DE ALTA AFLUENCIA PÚBLICO

FACTOR RESPUESTA





EXPRESO RANCAGUA 

