

Tarea No. 3

Matriz Conceptual

Superación de los problemas de intangibilidad

Debido a que los servicios son desemeñas y no objetos, es difícil comunicar sus beneficios a los clientes, especialmente cuando este no incluye acciones intangibles para los clientes o sus posesiones.

Abstracción: tales como seguridad financiera, control experto o transferencia segura no poseen una correspondencia de a uno a uno con objetos físicos.

Generalidad: se refiere a artículos de incluyen un tipo de objetos, personas o eventos. estas clases generales tienen analogos físicos, y la mayoría de los clientes del servicio.

Intocabilidad de búsqueda de información: al hecho que los bienes intangibles no pueden buscarse o inspeccionarse antes de adquirirlos, los atributos físicos de los servicios.

Intelectualidad mental: muchos servicios tan complejos, multidimensionales o novedosos que a los clientes, especialmente a los nuevos prospectos, les resulta difícil entender como sera la experiencia de su uso y que beneficios obtendrán.