

VERIGREEN
Instituto Privado Rafael Aceval
Martínez.

Nombre:

Eloy Regina Maldonado
Castillo.

Curso:

Mercadotecnia 1

Maestra:

Mayte Escobar

Trabajo:

Técnicas para evaluar
el servicio.

Carrera:

4to Administración de
Empresas.

"INDICE" www

Técnicas para evaluar el servi-
cio.

"INTRODUCCIÓN"



A continuación presento mi trabajo que se trata de evaluar el servicio que le da la empresa a los clientes.

"Monitoriar los canales de Comunicación".

Esto sirve porque así saben los empleados o los dueños que hacen los de comunicación o si están haciendo bien su trabajo, y también para saber si anuncian la empresa, y que es lo que dicen sobre la empresa.

"Recolectar comentarios de los Clientes".

Para saber si les gusta el producto, y como les atienden los empleados.

"Encuesta"

"Pizza"

- Llega a tiempo la Pizza
- Ingredientes
- Buena Calidad
- Llega Caliente
- Buen Servicio parte de los Repartidores.

"Maquillaje"

- Buena Calidad
- Le sale bueno el producto
- Es igual al que publicaron
- Buen precio
- Llega luego el producto

• Evaluación de un servicio puede ser defectuosa

Como el cliente no se asegura del producto que compra o de evaluarlo si compra

• Atributos de búsqueda:

Son características tangibles ayudan a los clientes a entender y evaluar lo que obtendrá a cambio de su dinero.

• Atributos de experiencia:

Son fuentes personales al evaluar éstos y otros servicios similares, debido a que las otras personas pueden interpretar.

• Atributos de credibilidad:

Un cliente determina la calidad del trabajo de reparación y mantenimiento de un automóvil, o un aparato electrodoméstico

"CRITERIO PERSONAL"

Me gusta mucho este tema porque es así que van mejorando las empresas o negocios y como atender a nuestros clientes.