

"Cuestionario"

1. ¿Es el proceso que se utilizan para entregar el producto?

R// Proceso de entrega

2. ¿Es la manera en que los distintos componentes del servicio?

R// Entrega

3. ¿Es el diseño de un concepto de servicio?

R// Planeación de la secuencia

4. ¿Es un estudio de laboratorio?

R// Revelaciones de la investiga.

5. ¿Una técnica para mostrar la naturaleza y la secuencia de los pasos?

R// Diagrama de flujo

6. ¿Son los servicios complementarios que cumplen uno de dos papeles?

R// La flor de Servicio

7. ¿Es información: tpmg de pedidos, facturación etc?

R// Servicios de facilitación

8. ¿La consulta, hospitalidad, ciudad etc?

R// Servicios de mejora

9. ¿El producto básico rodeado por un grupo de servicios complementarios?

R// Flor de servicio

10. ¿Obtener el valor completo de cualquier bien o servicio?

R// Información

11. ¿La empresa debe asegurarse que la información que proporcionan sea precisa?
R// Información

12. ¿Una vez que los clientes están preparados para comprar?
R// Toma de pedidos

13. ¿La clave radica en minimizar el tiempo y el esfuerzo?
R// Toma de pedidos

14. ¿Son aquellas membresías de clubes o programas etc?
R// Solicitudes

15. ¿Llenado de solicitud en el lugar, pedido por correo o teléfono?
R// Ingreso de pedidos

16. ¿Asientos, mesas, habitaciones
alquiler de vehículos o equipo?
R// Reservas

17. ¿Es un elemento común en
casi todos los servicios a me-
nos que sea gratuito?
R// Facturación

18. ¿Las facturas incorrectas, incom-
prendibles e incompletas pueden
decepcionar a los clientes?
R// Facturación

19. ¿Cuándo la persona inserta
en una máquina tarjeta, efec-
tivo o ficha?
R// Auto servicio

20. ¿Entrega de efectivo y recepción
de cambio?
R// Pago directo

21. ¿En la mayoría de los casos, la factura obliga al cliente a pagar?

R// Pago

22. ¿Aumenta los servicios complementarios del servicio básico?

R// Consultas

23. ¿Refleja el placer al recibir clientes nuevos?

R// Hospitalidad

24. ¿Cuando los clientes visitan un local de servicio, a menudo necesita ayuda?

R// Cuidado

25. ¿La mayoría de las organizaciones de servicios ofrecen una línea de productos?

R// líneas y marcas de Prod.