

INSTITUTO PRIVADO RAFAEL ARÉVALO MARTÍNEZ
IPRAM



Litzy Rosita De León Ramírez

4to Perito en Admón. de Empresas

Catedra: Mercadotecnia

Catedratic@: Mayte Escobar

SEMANAS No. 2, 3, 4, 5 y 6

Ciclo Escolar:

2, 021

Litzy Rosita de
León Ramírez
4to. Admón. de E.

Esquema Dimensión Temporal de un Producto

Catedra: **MERCADOTECNIA**

catedrática: **MAYTE ESCOBAR #2**

Introducción

A continuación presentare
un esquema de la Dimensión
temporal de un producto.

DIMENSIÓN TEMPORAL DE UN PRODUCTO

INCREMENTAR LA UTILIDAD DE LOS BIENES Semana #2

Litoy de León

UTILIDAD DE FORMA

UTILIDAD DE LUGAR

UTILIDAD DE TIEMPO

UTILIDAD DE PROPIEDAD

Área de Producción

Área Comercial

Funciones

- Aprovechamiento factores Productivos
- Transformación en B y S.

INPUTS / Entradas
(aprovechamiento factores)

Empresa (Transformación
Crea utilidad)

- UTILIZACIÓN FACTORES:
- Tierra (R. Naturales)
 - Trabajo
 - Capital



OUTPUTS / salidas
Distribución B y S.

Litzy Rosita de
León Ramírez
4to. Admón.

Diagrama de
flujo de entrega
de un
Producto

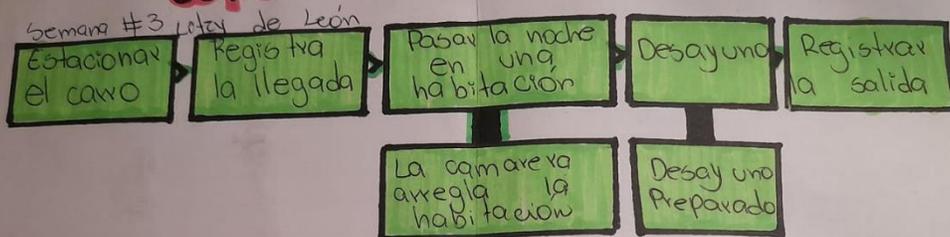
catedra:

MERCADOTECNIA#3

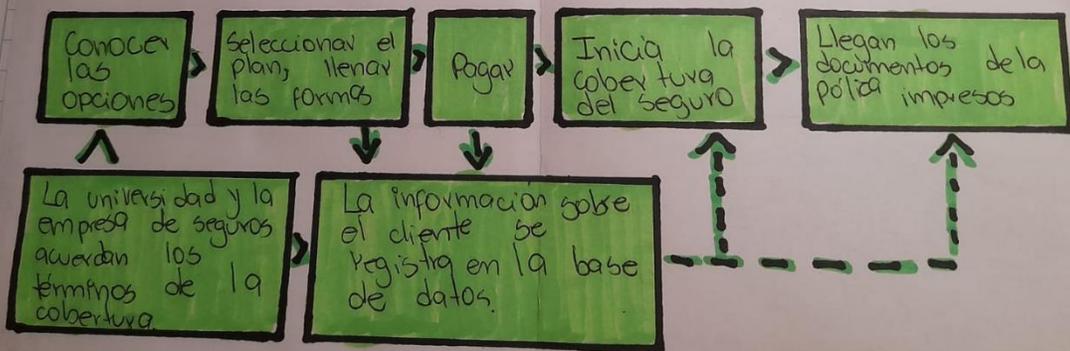
catedrático:

MAYTE ESCOBAR

ESTANCIA EN UN MOTEL



SEGURO MÉDICO



Litzy Rosita De
León Ramírez
4to. Admón.

Diagrama de
flor de servicio
del producto.

Catedra:

MERCADOTECNIA

Catedrática:

MAYTE ESCOBAR #4

LA FLOR DEL SERVICIO

Información

12/24 de feb. #4
Semana #4
consulta

INTERNET

Pago

El pago del internet se realiza principalmente por la cuota que depende de los gigas.

El internet es un arma de doble filo, por eso hay que saber manejarlo correctamente.

Las consultas se pueden realizar ya sea en las oficinas o virtualmente.

Toma de pedidos

Para poderse instalar se llama a la empresa, o se puede hacer físicamente.

Facturación

El pago se realiza en las oficinas de la empresa y allí se recibe la factura.

Se puede hacer por vía satelital o más bien sea por medio de cableado.

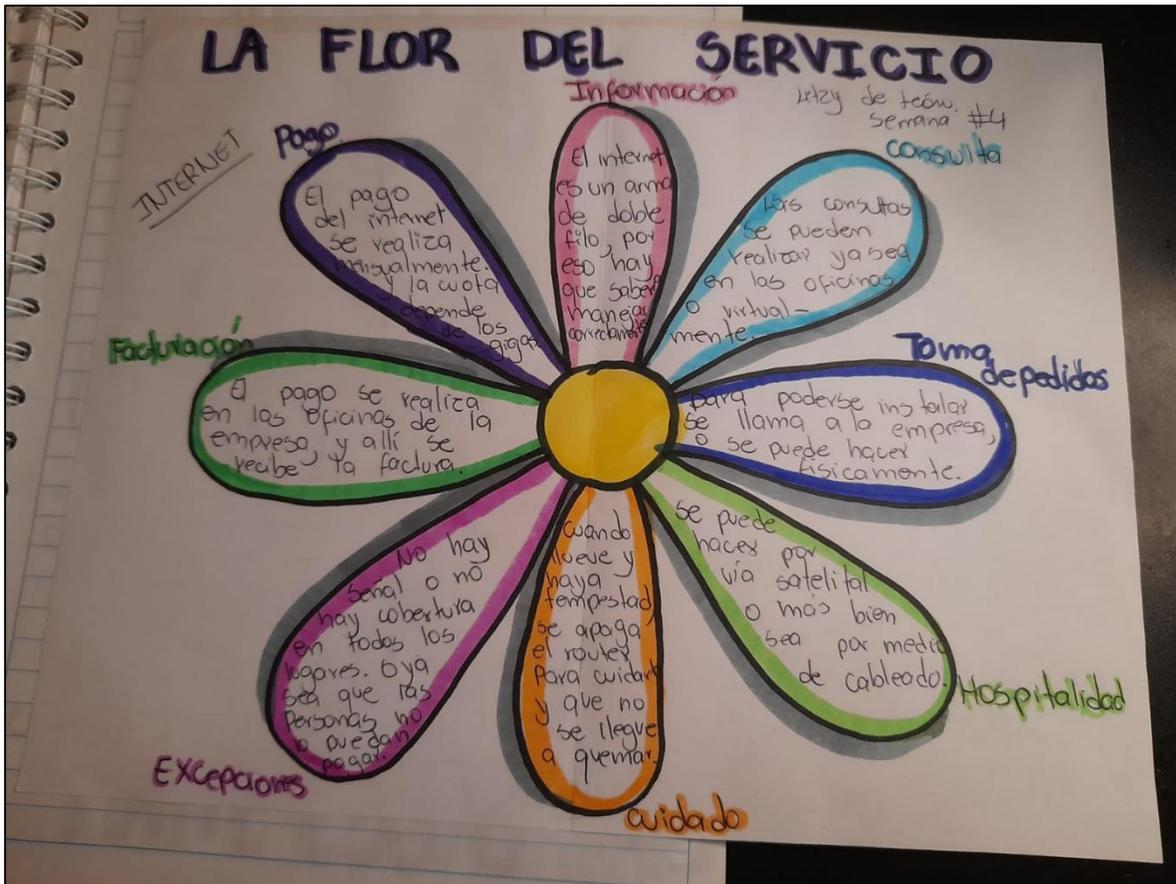
Hospitalidad

EXCEPCIONES

No hay señal o no hay cobertura en todos los lugares. O ya sea que las personas no puedan pagar.

Cuando llueve y haya tempestad se apaga el router para cuidar y que no se llegue a quemar.

Cuidado



Litzy Rosita De
León Ramírez
4to. Admón

ESTRATEGIA
ATENCIÓN AL
CIENTE

Catedra:

MERCADOTECNIA

Catedrática:

MAYTE ESCOBAR#5

Introducción

A continuación presento una estrategia sobre la atención al cliente.

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE

Semana #5

Litzy de León

Aprovecha el uso de la tecnología a tu servicio de atención al cliente.



Contrata a personal que te ayude a crear conexión con el cliente

Reduce los tiempos de espera y crea procesos más eficientes.

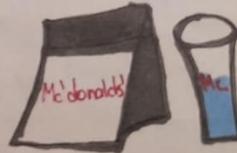


Usa las redes sociales como canal de atención



Atrévete a innovar para sobresalir de la competencia

Apoyate de los empleados para ofrecer el mejor servicio.



16/08/21

Elementos de Facturación

- Estados de cuenta periódicos.
- Facturas para transacciones individuales
- Avisos verbales del monto a pagar
- Exhibición del total a pagar en una máquina
- Auto facturación (calculada por el cliente.)

18/08/21

- Consejo personalizado
- Asesoría Personal
- Tutoría Capacitación en el uso del producto
- Consejo gerencial o técnico

Litzy Rosita de
León Ramírez.
4to. Admón.

TRIFOLIAR
PROCESO DE PAGO
PARA LOS CLIENTES

Catedra:

MERCADOTECNIA

Catedrática:

MAYTE ESCOBAR #6

Proceso

de

Pago

Litzy de
Leon

Para los

Trabajadores

PAGO

Existen varias opciones de pago. Por ejemplo, los sistemas de autoservicio requieren que los clientes inserten monedas, billetes físicos o tarjetas de crédito en las máquinas por sus clientes.



AUTOSERVICIO

- Insertar en una máquina los documentos.
- Enviar un cheque por correo.
- Entrega del cheque.
- Transferencia electrónica de fondos.



CONSULTAS

A diferencia de la información que implica el simple proceso de responder a las preguntas de los clientes. Estos indican un nivel de diálogo,



¿Qué es la FACTURACIÓN?

La facturación es un elemento común en casi todos los servicios (a menos que este sea gratuito.)

Las facturas incorrectas e incomprensibles e incompletas pueden decepcionar a los clientes que hasta ese momento, estaban satisfechos con su experiencia de servicio.



La nómina es un documento con validez. Dependiendo del contrato o tipo de trabajo que desempeñe, la nómina puede recibirse en estos formatos:

- **SEMANAL:** Cada 7 días
- **CATORCENAL:** cada 14 días.
- **QUINCENAL:** Cada 15 días.
- **MENSUAL:** Cada 29-31 días.



Proceso de Pago Para los Trabajadores

Litzy de León

Señito disculpe el atraso, le envió las tareas de las semanas 2,3,4,5 y 6.

Esperando aún me las pueda recibir 😞

Feliz día.