

Instituto Privado Mixto

“Rafael Arévalo Martínez”



Nombre del Estudiante: Sheily Yuliana Vásquez
López

Catedrática: Sonia Mayte Escobar

Carrera: Administración de Empresas

Grado: Cuarto

Curso: Mercadotecnia I

Trabajo: Actividad #8 III Bloque

Tema: Cuestionario

Ciclo Escolar: 2,021

♥ +

Instituto **P**rivado **M**ixto
" **R**afael **A**révalo **M**artínez "

+ ♥

Alumna:

Sheily Yuliana
Vásquez López

Grado:

4to. Perito en
Administración

Curso:

Mercadotecnia I

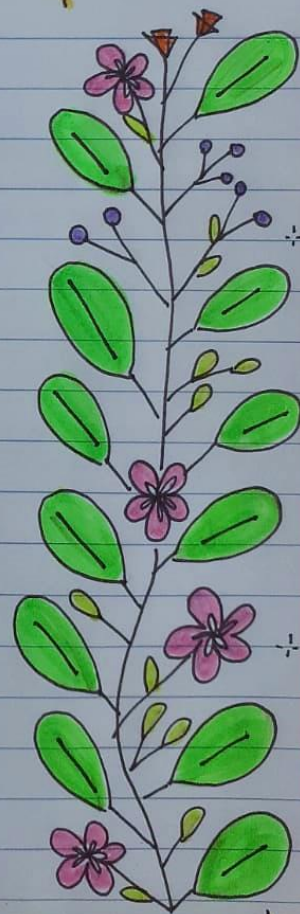
Catedrática:

Sonia Mayte
Escobar

T

rabajo:

Actividad #8
III Bloque
Cuestionario



CUESTIONARIO

1) ¿Que aspectos debe abordar el diseño de la oferta de servicios?

- La manera en que los componentes del servicio se entregan al cliente
- La naturaleza del papel del cliente en el proceso
- La duración de entrega
- El nivel y estilo de servicios prescritos que se ofertarán.

2) ¿Cuáles son las cuatro categorías de los procesos?

- Proceso hacia las personas
- Proceso hacia las posesiones
- Proceso de estímulo mental
- Proceso de información

3) ¿Cuáles son los procesos que poseen más elementos complementarios, pues los clientes deben acudir a la fábrica de servicios y estar ahí durante la prestación del mismo

Proceso hacia las personas

4) ¿Cómo se le denomina al producto que depende del nivel del servicio, el horario, la naturaleza del proceso y el papel de los clientes?

Producto básico

5) ¿Cómo se le denomina al conjunto de servicios que van desde las reservaciones hasta las comidas y los elementos del servicio a las habitaciones?

Servicios complementarios

6) ¿Cómo se le llama a los servicios como centro de negocios, bar, piscina y gimnasio?

Servicios adicionales

7) ¿Cuál es la característica de un hotel de primera calidad?

Que hace cosas por los clientes que de otra manera ellos tendrían que hacer y proporciona un horario amplio para la entrega de servicios.

8) ¿Cuál es el factor importante en la prestación de servicios, no solo desde el punto de vista operativo sino de la perspectiva del cliente?

Tiempo

9) ¿Cómo se le llama al diseño que consiste en organizar la secuencia en la que los clientes utilizarán cada uno de los servicios básicos y complementarios?

Diseño de un concepto de servicio

10) ¿Cuál es el consumo que ocurre a la mitad del uso de servicios complementarios que son necesarios antes o después en la secuencia de entrega?

Consumo del producto básico

11) ¿Cuál es el aspecto importante de la planeación de servicios?

La determinación de la cantidad de tiempo que los clientes pueden pasar en los diferentes elementos del servicio

12) ¿Qué es un estudio de laboratorio?

Es aquel que imita eventos de la vida real en un ambiente controlado

13) ¿En qué consiste la revelación básica de un estudio de laboratorio?

En que es importante que los gerentes modelen y controlen las expectativas de los clientes

14) ¿Cuáles son los nombres de los personajes que señalan que muchos de los sitios web comerciales están diseñados con páginas principales que crean altas expectativas, pero son menos atractivas al final de la compra?

Richard Chase y Sriram Dasu

15) ¿Cómo se le llama a la técnica para mostrar la naturaleza y la secuencia de los pasos involucrados en la entrega de servicios a los clientes?

Diagrama de flujo

16) ¿Qué utilidad tienen los diagramas de flujo?

Es útil para diferenciar los pasos que siguen los clientes al utilizar el servicio básico de aquellos que incluyen elementos de servicios que lo complementan.

17) ¿Cómo se les denomina a los servicios que se requieren para la prestación del servicio o auxilian en el uso del producto básico?

Servicios complementarios de facilitación

18) ¿Cómo se le denomina a los servicios que añaden valor para los clientes?

Servicios complementarios de mejora

19) ¿Cuál es la clasificación de los grupos de los servicios de facilitación?

- Información

- Toma de pedidos

- Facturación

- Pago

20) ¿Cuál es la clasificación de los grupos de los servicios de mejora?

- Consulta

- Hospitalidad

- Cuidado

- Excepciones

21) ¿Cómo se le llama a la figura que corresponde a una flor, en la cual los 8 grupos de servicios forman los pétalos que rodean el centro de dicha flor?

Flor del servicio

22) ¿Para qué sirve la naturaleza del producto?

Para determinar cuáles servicios complementarios se deben ofrecer y cuáles podrían ser útiles para aumentar el valor y lograr que los intercambios con la organización resulten más fáciles.

23) ¿En qué ayuda la estrategia de posicionamiento de mercado de una empresa?

Ayuda a determinar cuáles servicios complementarios deben incluirse.

24) ¿Cómo se le denomina al método que busca agregar beneficios para aumentar la percepción de la calidad de los clientes probablemente requerirá más servicios complementarios?

Estrategia

25) ¿Cómo debe ser el proceso de la toma de pedidos?

Amable, rápido y preciso

26) ¿Cómo se le denomina al elemento casi común en todos los servicios, debe hacerse en el momento adecuado para obtener un pago más rápido?

Facturación

27) ¿Cómo se le denomina al proceso que puede ser lento, y puede ser mediante monedas, billetes, tarjetas de crédito, fichas, etc.

Pago

28) ¿Cuál es el factor que tiene un papel fundamental e importante en la satisfacción o insatisfacción del cliente con el producto básico, especialmente en los servicios que procesan personas?

Hospitalidad