

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 I

Trabajo: Actividad #5 IV Bloque

Tema: Entrega de Servicios

Ciclo Escolar: 2,021

Instituto Privado Mixto "Rafael Arévalo Martínez"

Alumna:

Sheily Yuliana
Vásquez López

Grado:

4to. Administración
de Empresas

Curso:

Mercadotecnia I

Catedrática:

Mayte Escobar

Tema:

Entrega de servicios
Lluvia de ideas
Actividad no. 5
IV Bloque



Entrega de Servicios

Tecnología

Confianza

Reservaciones

Autoservicio

Sitio web

Clientes

Garantía

Negocios

Navegación

Prestación de servicios

Reservaciones

Incentivos

Promociones

Electrónica

Sistema

Telecomunicaciones

+ + +

Tabla 4.1

Seis opciones para la entrega de servicio +

+ + +

<u>Disponibilidad de puntos de servicio</u>		
Naturaleza de la interacción entre cliente y proveedor	Único sitio	Múltiples sitios
El cliente va a la organización de servicios	Teatro Peluquería	Servicio de autobús Cadena de comida rápida
La organización de servicios va al cliente	Pintura de casas Lavado de automóviles	Entrega de correo Servicio para automóviles en carreteras
El cliente y la organización de servicios realizan la transacción a distancia (correo o comunicaciones electrónicas)	Compañía de tarjetas de crédito Televisora local	Red de radiotransmisión Compañía telefónica