

Instituto Privado Mixto

“Rafael Arévalo Martínez”



**Nombre del Estudiante: Sheily Yuliana
Vásquez López**

Catedrática: Mayte Escobar

Carrera: Administración de Empresas

Grado: Cuarto

Curso: Mercadotecnia I

Trabajo: Actividad #8 IV Bloque

Tema: Cuestionario

Ciclo Escolar: 2,021

Instituto Privado Mixto
"Rafael Arévalo Martínez"

Alumna:

Sheily Juliana
Vásquez López

Grado:

4to. Administración
de Empresas

Curso:

Mercadotecnia I

Catedrática:

Mayte
Escobar

Trabajo:

Actividad no. 8
IV Bloque

Cuestionario

Genial

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es la función que deben desempeñar los mercadólogos de servicios? R/ Convertirse en "campeones de marca"
2. ¿Cuáles son los elementos que están incrementando casi en todas las industrias? R/ La intensidad de la competencia, y las expectativas de los clientes
3. ¿Cuál es el elemento que no solo reside en lograr una buena prestación de los servicios existentes? R/ El éxito
4. ¿Qué aspecto se debe tomar en cuenta para tener éxito? R/ Crear nuevos métodos de atención
5. ¿Cómo se le denomina a los productos básicos nuevos para mercados que no han sido definidos con anterioridad e incluyen características de servicios y procesos? R/ Innovaciones importantes en los servicios
6. ¿Qué innovaciones consisten en el uso de procedimientos nuevos para la entrega novedosa de productos básicos existentes y con beneficios adicionales? R/ Innovaciones importantes de procesos

Genial

7. ¿Cómo se le denomina a la extensión que consiste en la ampliación de las líneas actuales de productos, realizadas por empresas existentes?

R/ Extensiones de líneas de productos

8. ¿Cómo se le considera a la primera empresa en ofrecer un producto nuevo al mercado?

R/ Innovadora

9. ¿Cómo se le llama a una de las grandes empresas que lanzó una operación bajo costo separada?

R/ Delta Airlines

10. ¿Cuáles extensiones son las menos innovadoras que las innovaciones de procesos, pero a menudo representan otra forma de entregar servicios existentes?

R/ Las extensiones de línea de procesos

11. ¿Qué innovaciones consisten en añadir nuevos elementos de facilitación o de mejora al producto básico, o mejorar el servicio complementario existente?

R/ Innovaciones de servicios complementarios

12. ¿Cómo se le denomina a las innovaciones más comunes, e implican cambios mínimos en el desempeño de productos actuales e incluye mejoras al producto básico y a servicios complementarios?

R/ Mejoras de servicios

Genial

13. ¿Cómo se llaman las mejoras que ayudan a crear lo que los clientes perciben como una experiencia totalmente nueva? R/ Mejoras múltiples

14. ¿Qué nombre reciben los cambios que representan la clase de innovación más sencilla? R/ Cambios de estilo

15. ¿Cómo se le denomina a la innovación que puede darse en muchos niveles y tipos? R/ La innovación de servicios

16. ¿Qué diseño no sólo tiene implicaciones para los clientes, también para el costo, velocidad y productividad con que se logra el resultado deseado? R/ Diseño de procesos

17. ¿Qué es lo que se suele requerir para mejorar la productividad en los servicios? R/ La aceleración del proceso general

18. ¿Qué es la reingeniería? R/ Es la que implica analizar y rediseñar los procesos para lograr un mejor y más rápido desempeño

19. ¿Cómo se llama al análisis que puede conducir a la creación de métodos de entrega alternativos? R/ Análisis de los procesos

20. ¿Cómo se le denomina a los elementos que pueden ser sustituidos competitivos cuando ofrecen los mismos beneficios fundamentales?

R/ Los bienes y servicios

21. ¿Cómo se le denomina a la distribución de información y promoción de materiales relacionados con la oferta de servicio? R/ Flujo de información y promoción

22. ¿Qué flujo se da cuando se llega a un acuerdo sobre las características y configuraciones del servicio? R/ Flujo de negociación

23. ¿Qué flujo abarca muchos servicios, especialmente los que se refieren al proceso hacia las personas o posesiones y necesitan de instalaciones físicas? R/ Flujo de producto

24. ¿Cuáles son los avances que han estimulado muchas nuevas formas de prestación de servicios? R/ Los avances en las telecomunicaciones y en la tecnología de las computadoras

25. ¿Cómo se le denomina al sistema que se ha convertido en una forma popular de expansión de la entrega de un concepto de servicio eficaz en muchos lugares? R/ Franquicias

Genial