

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

Contenido: Entrega de un Servicio

Ciclo Escolar: 2,021

Instituto Privado Mixto
"Rafael Arévalo Martínez"

Alumna: Sheily Yuliana
Vásquez López

Grado: 4to. Perito en Administración
de Empresas

Curso: Mercadotecnia I

Catedrática: Mayte
Escobar

Tema: Entrega de
un servicio



SERVICIO de una PASTELERIA

Cliente



Empleada



1. Llega a la pastelería
2. Saluda al empleado
3. Responde al saludo
4. Pregunta ¿Qué es lo que desea?
5. Observa las opciones
6. Ofrece el producto disponible
7. Se interesa en una de las opciones
8. Pide información sobre dicha opción
9. Da a conocer el tipo, sabor, ingredientes, y precio del producto
10. Decide comprar el producto
11. Empaca el producto
12. Cancela el producto
13. Hace entrega del producto
14. Agradece el servicio
15. Agradece la compra
16. Da la invitación para que vuelva pronto
17. Se despide del cliente