

IPRAM

Miledy Carolina

Calderón López

4to. Administración De
Empresas

PEM: Mayte Escobar
Mercadotecnia

Servicios
Tangibles e
Intangibles



Servicios Tangibles e Intangibles

Los mercadólogos generalmente no necesitan conocer los detalles de la manufacturera de bienes físicos, esa responsabilidad recae en el personal que opera la fábrica. Sin embargo, en los servicios, la situación es distinta.

¿Cuál es la naturaleza de la acción de servicios?

Personas

Posesiones

Acciones Tangibles

Proceso hacia las personas (servicios dirigidos al cuerpo de las personas)

Transporte pasajeros

- Cuidado de salud

- Hospedaje

- Salones de belleza

- Terapia Física

- Gimnasios

- Restaurantes / bares

- Peluquerías

- Servicio Funerarios

Proceso hacia las personas.

- Transporte de carga

- Reparación y

mantenimiento

- Almacenaje en

bodegas.

- Servicios de

limpieza en oficinas

- Distribución al

detalle

- Lavandería y lavado

en seco.

- Jardinería

- Eliminación y

reciclaje.

Acciones Intangibles

Servicios dirigidos a personas.

- Publicidad / relaciones

- Públicas

- Artes y

entretenimiento

- Transmisiones

por radio

- Televisión por

cable

- Educación

Servicios dirigidos a la mente de otras personas)

- Contabilidad

- Servicios bancarios

- Procesamiento

De Datos

- Transmisión de

datos

- Seguros

- Servicios Legales



Servicios Intangibles

- 1- Servicio Luz Electrica
- 2- Servicio gasolinera
- 3- Servicio bus escolar
- 4- Servicio contabilidad general
- 5- Atención al cliente
- 6- Servicio de aerolíneas
- 7- Servicio médico
- 8- Servicio bancario
- 9- Servicio de biblioteca
- 10- Servicio de internet y saldo



Servicios Tangibles

- 1- Servicio de Lavandería
- 2- Gimnasios
- 3- Servicios Sanitarios
- 4- Servicio Car Wash
- 5- Juegos mecánicos
- 6- Servicio de Hotel
- 7- Servicio de Cine
- 8- Servicio de Computación
- 9- Salón de Belleza
- 10- Servicio de Salón de eventos



Comentario Personal

Los servicios tangibles son los que se pueden tocar o percibir.

Los servicios intangibles son los que no podemos percibir.

Para tener un buen servicio se debe tener actitud de servicio, satisfacción del usuario.

