

estratégia de

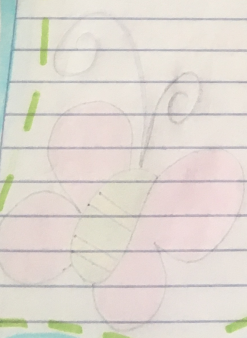
2DO. BLOQUE

Mezcla de técnica



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 la personas (servicios dirigidos al cuerpo de las personas)

- Transporte pasajeros
- Cuidado de salud
- Hospedaje
- Sabones 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 Eléctrica
- 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.

