

Instituto Privado Rafael Arévalo Martínez

Nombre: Miledy Carolina Calderón
López

Grado: 4to. Perito en Administración
De Empresas

Curso: Mercadotecnia

PEM: Mayte Escobar

Ciclo Escolar: 2021

Evaluación
De Servicios



Evaluación De Servicios

Los clientes evalúan la calidad del servicio al comparar lo que esperan con lo que perciben haber recibido de un proveedor. Si tus expectativas se cumplen o se superan, los clientes consideran haber recibido un servicio de alta calidad. Siempre y cuando la relación entre el precio y la calidad sea aceptable y otros factores situacionales personales sean positivos.

McDonald's

Evaluación De Sus Servicios

- ✓ Malo, porque uno se levanta a recoger la orden
- ✓ Uno debe levantarse a tirar la basura de las mesas
- ✓ A domicilio a veces es muy tardada la entrega
- ✓ En algunos de sus restaurantes en otros países no aceptan tarjeta
- ✓ A veces el pedido llega frío, lo que hace que baje su calidad.

Sus Productos.

- ✓ Bebidas muy deliciosas
- ✓ Papas a veces muy duras
- ✓ El pan de la hamburguesa muy pequeño
- ✓ Sabor muy delicioso

Expectativas

- ✓ Ambiente agradable
- ✓ Personal atento
- ✓ Área de baños super limpia
- ✓ Servicio Rápido



Comentario Personal

Un buen servicio depende del manejo que lleven los empleados sobre la empresa, ya que si saben organizarse y hay los suficientes como para dar un excelente servicio, sera una empresa exitosa y siempre y cuando su producto sea de calidad y cumpla con las expectativas del cliente.