

IPRAM

Estudiante: Sheyla Rocío Alvarado García

Grado y Carrera: 5.to Admón

Catedrática: Mayte Escobar

MERCADOTECNIA II

Actividad #6

Tabla 7.1

Ejemplos de niveles de servicio

INDUSTRIA	NIVELES	PRINCIPALES ATRIBUTOS Y ELEMENTOS FISICOS DEL SERVICIO UTILIZADOS EN CATEGORÍAS
Hospedaje	Clasificaciones con estrellas o diamantes (Del 5 al 11)	Arquitectura, vista, tamaño de las habitaciones, mobiliario y decoración, instalaciones y menús de restaurantes, horas de servicio a la habitación, gama de servicios y comodidades físicas, niveles de personal, capacidad y actitud de los empleados
Aerolínea	Clases (Intercontinental): Primer, ejecutiva, económica , premium y económica	Nivel de asiento (distancia entre las filas), amplitud del asiento y posibilidad de reclinación, servicio de alimentos y bebidas, cantidad de personal, rapidez en el registro, salas de espera de salida y llegada, y rapidez en la recuperación del equipaje.
Renta de Automóviles	Clase de vehículo	Con base en el tamaño del vehículo (del subcompacto al grande), nivel de lujo y tipos de vehículos especiales (minivan, SUV, convertible).
Soporte de hardware y software	Niveles de soporte	Horarios y días de servicio, rapidez de respuesta, rapidez de entrega de refacciones, servicio prestado por un técnico asignado contra consejo para autoservicio y disponibilidad de servicios adicionales