

Nombre: Ferdin Arodi
Bautista Alfaro.

I.P.R.A.M.

Curso: Mercadotecnia III

Catedrática: Mayte Escobar.

TAREA: ~~#8~~ BLOQUE 3 AÑO 2021.

Sexto Perito en administración de empresas,

Questionario de Mercadotecnia Bloque #3

¿Cuál es el más firme compromiso detrás de la mayor de las empresas de servicios exitosas?
El de administrar los recursos humanos de manera efectiva.

¿Por qué son importantes los empleados de servicio?
Porque sobresalen siempre de cualquier drama, tanto como de villanas, como de heroes.

¿Qué va a determinar la lealtad del cliente?
La fuerza de la relación entre el cliente y el empleado.

¿Razones como esta dejan en claro el por qué los empleados son importantes para los clientes? ¿Pero debido a qué?
A que son parte del producto, son la empresa y la marca.

¿Por qué se dice que los empleados desempeñan un papel fundamental?

Se dice que tienen papel fundamental al anticiparse a las necesidades del cliente, personalizar la prestación de servicio y establecer relaciones con clientes.

¿Qué clase de relaciones muestra la cadena de servicio-beneficio?

Entre el cliente y satisfacción, el valor de servicio, satisfacción y lealtad del cliente y el aumento del ingreso.

7. ¿A que se refiere el tema de el personal de contacto en servicios de bajo contacto?

A que en la actualidad, muchas transacciones se realizan sin la participación del personal de contacto.

8. ¿Que exige la cadena de servicio-beneficio?

Que empleados satisfechos logren un servicio de excelencia.

9. ¿Que denomina a los empleados como los que cubren los límites?

La literatura sobre el comportamiento organizacional.

10. ¿Cuáles son las 3 causas principales del estrés del papel en el personal de contacto?

Conflictos entre la persona y el papel, entre organización y cliente y entre los clientes.

11. ¿A que se refiere el conflicto entre persona y papel?

A que el personal puede tener conflictos entre exigencias de su trabajo y su propia personalidad.

12. Se le conoce también como el dilema de los jefes,

y surge cuando el cliente solicita servicios que violenta las reglas de la organización.

Conflicto entre organización y el cliente.

13. ¿Cuáles son algunos ejemplos de conflicto entre clientes?

Personas que se meten en la fila, que fuman en áreas prohibidas.

12. ¿Cuándo surge la mano de obra emocional?
- Cuando hay una discrepancia entre sentimientos internos del personal y emociones que la gerencia pide que muestre.
13. ¿De qué necesitan estar conscientes las empresas?
- De la presión emocional a la que están sometidos los empleados y diseñar formas de aliviarla.
14. ¿Qué da como resultado la gran cantidad de servicios de alto contacto transformados en de bajo contacto?
- Un número mayor de clientes se relaciona con los empleados a través de teléfono o del correo electrónico.
17. ¿Qué es el ciclo del fracaso?
- Empresas con alto índice de rotación de personal, por ejemplo.
18. ¿Qué empresas pueden sufrir el ciclo de mediocridad?
- Las que ofrecen seguridad de empleo pero no fomentan iniciativa del personal.
19. Si el entorno está bien administrado, ¿qué ciclo se puede dar?
- Ciclo de éxito.
20. ¿Qué implica la contratación del personal correcto?
- Competir por las solicitudes de los mejores empleados del mercado laboral.

21. ¿A que se refiere la selección del personal correcto?
A que hay que asegurarse que los criterios de selección de la empresa favorezcan a los candidatos con personalidad cálida por naturaleza.

22. ¿Qué métodos usan algunas empresas para identificar los mejores candidatos?
Observación del comportamiento, aplicación de pruebas de personalidad, entrevistas.

23. ¿Qué dice la capacitación activa de los empleados?
Si una empresa tiene buen personal, la inversión en capacitación dará resultados sobresalientes.

24. ¿Qué necesitan aprender los empleados?
Cultura, propósitos y estrategias de la organización, Habilidades técnicas, Conocimientos sobre el producto.

25. El hecho de dar mayor libertad a empleados permitiendo proporcionar un servicio superior ¿De que habla esto?
De la transmisión de poder al personal de contacto.