

Nombre: Ferdin Arodi

Bautista Alfaro.

IPRAM.

Curso: Mercado Tecnica 3

Catedrática: Mayte Escobar

6to. Perito en Administración de Empresas.

Norma

1. ¿Cómo funciona el entorno como medio que crea mensajes?
R// Con el uso de los símbolos para comunicar al público la naturaleza y calidad del servicio.
2. ¿Qué función del entorno se refiere a que el entorno sobresalga del de la competencia?
R// Como medio que llama la atención.
3. ¿A qué se refiere la función del entorno como medio que crea afecto?
R// Utilizar colores, texturas, sonidos, aromas y diseños especiales para mejorar la experiencia.
4. ¿Qué dice el modelo de estímulo-respuesta de Russell?
R// Plantea que la interpretación y percepción consciente e inconsciente del ambiente influyen en la manera en que la gente lo experimenta.
5. ¿Para qué es utilizado el modelo del afecto de Russell?
R// Se usa ampliamente para entender los sentimientos en entornos de servicio.
6. ¿Cuál es el efecto de las condiciones ambientales?
R// Son características del entorno que impactan a los 5 sentidos.

7. ¿Qué efecto tiene la música en el entorno de servicio?
R// Puede tener un efecto poderoso sobre las percepciones y las conductas.
8. ¿Qué se habla del aroma?
R// Es aquel que impregna un entorno, el cual los clientes pueden o no percibir de manera consciente.
9. ¿Qué tipos de aromas existen?
R// Algunos tipos son: Floral, cítrico, salado, dulces, almendrado, herbáceo, picante.
10. ¿De qué nos habla el color como medio del entorno?
R// Investigadores han descubierto que los colores tienen fuerte efecto sobre los sentimientos de las personas.
11. ¿Qué tipos de colores existen?
R// Estimulantes, tranquilizantes, expresivos, perturbadores, impresionantes, culturales, exuberantes y simbólicos.
12. ¿A qué se refiere las señales, símbolos y artefactos?
R// Muchas cosas actúan como señales explícitas o implícitas para comunicar la imagen de la empresa.
13. Aparte de guiar al cliente, de qué otra forma utilizan señales?
R// Para enseñar y reforzar reglas conductuales en entornos.

14. ¿Qué herramientas guían el diseño de panorama de servicio?

R// Observación detallada, retroalimentación, experimentos de campo, y elaboración de planos.

15. ¿Para qué sirve el entorno de servicios?

R// Es fundamental para determinar la forma en que los clientes perciben la imagen de una empresa.