

Nombre: Katherin Jimena Muñoz
Salazar

Grado: 4to. Perito en Administración
de Empresas

Tarea 7 bloque 4 Mercadotecnia.

Maestro: Sonia Mayte Escobar

TAREAS

v.j.mg.ch. 2 / 11 / 2021

CUESTIONARIO

1. ¿Qué es el desarrollo de nuevos servicios?

R|| La intensidad de la competencia y las expectativas de los clientes se están incrementando.

2. ¿Qué es la jerarquía de categorías?

R|| Existen muchas formas en las que un proveedor de servicios puede ser incrementado.

3. ¿Qué es la innovación importante (servicios)?

R|| Son productos básicos nuevos para mercados que no han sido definidos.

4. ¿Qué es la innovación importante (procesos)?

R|| consiste en el uso de procedimientos nuevos para la entrega novedosa de productos básicos.

5. ¿Qué son las extensiones de líneas (productos)?

R|| Consisten en la ampliación de las líneas actuales de productos, realizadas por empresas existentes.

21/11/2021

6. ¿Qué son las extensiones de líneas (procesos)?
R|| Son menos innovadoras que las innovaciones de procesos, pero a menudo representan otra forma de entregar servicios existentes.

7. ¿Qué son las innovaciones de servicios complementarios?

R|| Consisten en añadir nuevos elementos de facilitación o de mejora a un producto básico.

8. ¿Qué son las mejoras de servicios?

R|| Son innovaciones más comunes, e implican cambios mínimos en el desempeño de los productos actuales.

9. ¿Qué son los cambios de estilo?

R|| Representan la clase de innovación más sencilla, que por lo general no implica cambios.

10. ¿Qué es la Reingeniería de los procesos de servicio?

R|| El diseño de Procesos de Servicios no sólo tiene implicaciones para los clientes.

2/11/2021

11. ¿Qué son los bienes físicos como fuentes de ideas de servicios nuevas?

R|| Los bienes y servicios pueden ser sustitutos competitivos cuando ofrecen los mismos beneficios fundamentales.

12. ¿Qué es la distribución en un contexto de servicios?

R|| Si usted menciona la distribución, es probable que muchas personas piensen que llevar cajas.

13. ¿Qué es el flujo de información?

R|| distribución de información y promoción de materiales relacionados.

14. ¿Qué es el flujo de negocios?

R|| llegar a un acuerdo sobre las características.

15. ¿Qué es el flujo del productor?

R|| muchos servicios, especialmente los que se refieren al proceso hacia las personas.

16. ¿Qué es distribución?

R|| Se relaciona con el servicio básico y también con los servicios complementarios.

21/11/2021

17. ¿Qué son los servicios complementarios?

R|| Son de naturaleza informal y pueden distribuirse ampliamente a un costo razonable.

18. ¿Qué es la determinación del tipo de contacto?

R|| Las decisiones sobre dónde guardar y cómo se entregará el servicio.

19. ¿Qué opciones de distribución para atender a los clientes?

R|| La estrategia de la empresa en términos de los lugares de distribución.

20. ¿Qué se refiere los clientes visitan el local de servicio?

R|| La comodidad de los locales de servicios y la programación de operaciones tiene una gran importancia.

21. ¿A que se refiere los proveedores de servicios van a sus clientes?

R|| En algunos tipos de servicios, el proveedor visita al cliente.

2 / 11 / 2021

22. ¿Qué es la entrega de servicios en el ciberespacio?

R|| Los avances en las telecomunicaciones y en la tecnología de las computadoras.

23. ¿Qué son las innovaciones de la entrega?

R|| Los empresarios han aprovechado la ventaja de Internet para nuevos servicios.

24. ¿Qué es el comercio electrónico?

R|| Un canal de distribución, Internet facilita cinco categorías de "flujo".

25. ¿Qué es el papel de los intermediarios?

R|| A muchas organizaciones de servicios les resulta poco costoso subcontratar ciertas tareas.