

Nombre: Katherin Jimena Muñoz  
Salazar

Grado: 4to. Perito en Administración  
de Empresas

Tarea 7 bloque 3 Mercadotecnia.

Maestro: Sonia Mayte Escobar

## TAREA 8

### 25 Preguntas del Cuestionario

Vijomj. Ch. 30/08/2021

1. ¿Qué es la hospitalidad?

Son los servicios que reflejan el placer de recibir clientes.

2. ¿Qué es el cuidado?

Son las cuidadoras del local o del producto.

3. ¿Qué es la flor de servicio?

Es la complementación de todos los servicios.

4. ¿Qué son las líneas de producción?

Son organizaciones de servicio

5. ¿Qué son las marcas de hotel?

Son estrategias de multi-

6. ¿Cuáles son las marcas de hotel?

MARRIOTT, HYATT, MERCURE

7- ¿Qué es el servicio para computadoras?  
Es cuando ofrece un programa completo  
de apoyo.

8- ¿Cuáles son los pasos de entrega?

Presentación, producto, entrega a tiempo, a su vez  
vehículo, licencia, conductor.

9- ¿Cuáles son las estrategias de atención al cliente?  
Ofrece tu ayuda de forma activa, habla  
el idioma del cliente.

10- ¿Qué es el proceso de entrega?

Se refiere a los procesos que se utilizan  
para la entrega de productos.

11- ¿Qué es la información?

Es cuando las empresas se aseguran  
de proporcionar bien las indicaciones.

12- ¿Qué es la toma de pedidos?

Es la solicitud de los pedidos.

13- ¿Cuáles son las solicitudes?

Membresía, servicios y escritos.

14. *¿Cuáles son ingresos de pedidos?*  
v.j. m.j. ch. B010812001  
Pedido por electrónico, llamándose  
solicitud.
15. *¿Qué es la reservación y registros?*  
Son los asistentes, meses, alquileres y  
citas.
16. *¿Qué es facturación?*  
Es el elemento común que casi todos  
los servicios utilizan.
17. *¿Qué es el autoservicio?*  
Transferencia electrónica, servicio en el  
vehículo.
18. *¿Qué es el pago inmediato?*  
Entrega de efectivo, entrega del  
cheque vencimiento de cupones.
19. *¿Qué es el pago?*  
Es la factura la cual el cliente es  
obligado a pagar.
20. *¿Qué son las consultas?*  
Son los servicios complementarios.