

IPRAM

Jenny Alejandra
Gómez Samayra.

Mercadotecnia.

Mayte Escobar

6to Administración.

Cuestionario.

Tarea #8.

CUESTIONARIO

- 1) ¿Cuál es el punto final del sistema de producción de servicios? Es el entorno de servicio que los clientes experimentan.
- 2) ¿Cuáles son las configuraciones de la experiencia de los clientes? - Como medio que crea mensaje - Como medio que llama la atención - Como medio que crea afecto.
- 3) ¿Los clientes no pueden evaluar bien su calidad de servicio porque? por lo que utilizan el entorno de servicio como un indicador importante.
- 4) ¿A qué ayuda el ambiente físico? a modelar los sentimientos y las relaciones.
- 5) ¿Para qué se diseñan los entornos de servicio? para facilitar el encuentro de servicio.
- 6) ¿Qué estudia la psicología ambiental? la forma en que la gente responde a ambientes específicos.
- 7) ¿Por qué son importantes los sentimientos motivados de las respuestas de los clientes ante los entornos de servicio? son dos modelos importantes que nos ayudan a entender mejor las respuestas.
- 8) ¿En qué consiste el modelo que plantea la interpretación en la manera en que la gente lo experimenta.

9) Como se utiliza el modelo del efecto Russell?
Se utiliza ampliamente para entender los sentimientos en entornos.

10) Como pueden ser causados los motivados del efecto? por percepciones y procesos cognitivos

11) Como ocurre la activación? como un amplificador del efecto.

12) Como ha desarrollado Mary Jo Bitter los modelos básicos de la psicología ambiental un modelo detallado al que denomina panorama de servicio.

13) Cuales son las que incluyen las condiciones ambientales? el espacio y la funcionalidad

14) En donde puede afectar el bienestar ambiental en las percepciones e incluso en las actitudes y conductas.

15) Que efecto puede tener la música en los entornos de servicio? poderoso sobre las percepciones y las conductas.

1) Porque son importantes los empleados del servicio? porque sobre salen siempre de cualquier drama, tanto de malos, como los mejores.

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

13) Que es lo que va a determinar la lealtad del cliente? La fuerza de la relación entre el cliente y el empleado

14) porque los empleados son importante para los clientes? A que son parte del producto son la empresa y la marca.

20) Que exige la cadena de servicios - beneficios? Que empleados satisfechos logran un servicio.

21) Que denominan los empleados como los que cubren los límites? la literatura sobre el comportamiento organizacional.

24) A que se refiere el conflicto entre personal y papel? A que el personal puede tener conflictos entre exigencias.

25) El hecho de dar mayor libertad a empleados permite proporcionar un servicio de la transición de poder a personal de contacto.