

Nombre: Esli Erita
Reyes Vasquez

Maestra: Sonia Mayte Escobar

Grado: 4to

Carrera: Perito en Administración de
empresas:

Area: Mercadotecnia:

BIENES ENTRE LOS SERVICIOS COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE

Las principales diferencias entre los servicios en lo concerniente al marketing. Éstas quedan de
al evaluar si el servicio está dirigido a los clientes en persona o hacia sus posesiones, si las
los resultados del servicio son tangibles o intangibles, si los clientes necesitan participar en
ción del servicio, y cuánto contacto (si hay alguno) necesitan tener con las instalaciones del
os empleados y otros clientes. Recurrimos a la P más importante (introducida en el capítulo
necesos a través de los cuales se crean y entregan los productos de servicio, para clasificar
os de forma tal, que nos ayude a entender cómo surgen estas diferencias y lo que implican
comportamiento del cliente.

categorías generales de servicios

Los mercadólogos generalmente no necesitan conocer los detalles de la manufactura de bienes físicos.
responsabilidad recae en el personal que opera la fábrica. Sin embargo, en los servicios la si-
distinta. Debido a que sus clientes a menudo participan en la producción de los servicios y
pueden mostrar preferencia por ciertos métodos de entrega, los mercadólogos deben enten-
der en qué los servicios se crean y entregan. Como vimos en el capítulo 1, un proceso es un
conjunto específico de operación o una serie de acciones que generalmente implican varios pasos que
deben realizarse en una secuencia definida.

Es una característica que nos enseñan
cómo se lleva el procedimiento de
cada producto y la calidad de
trabajo que se realiza mediante
el objetivo que requiere cada
persona

Indice:

Proceso hacia las posesiones 35

Biografía

El comportamiento del cliente en
los encuentros de servicio

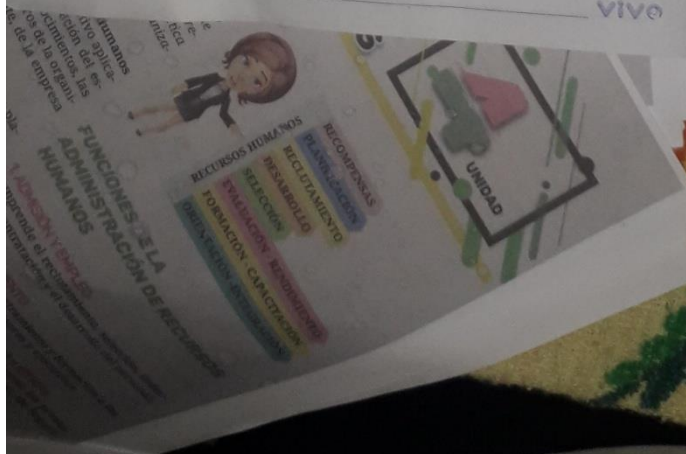
VIVO

método es
con frecuen

se hacen distinciones en lo que respecta a
formas de transportarlas. Al-
teraciones los clientes deben
prestar atención al tipo de ser-
vicio que se les ofrece y
cómo se realiza. Debe-

Es un aprendizaje que nos
indica de la elaboración del
producto y ver si todo va
en orden en cada procedimiento
que se lleva.

VIVO



que opera la fábrica. Sin embargo, en los servicios la similitud en que los servicios se crean y entregan. Como vimos en el capítulo 1, un proceso es un método específico de operación o una serie de acciones que generalmente implican varios pasos que con frecuencia necesitan realizarse en una secuencia definida.

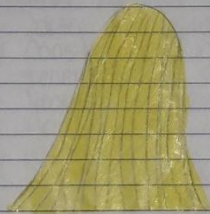
Capítulo 2 El comportamiento del cliente en los encuentros de servicios

33

Tarea 1 de mercadotecnia.

1) Tinte de cabello.

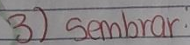
- 1) escoger el tipo de tinte.
- 2) Elegir el tono adecuado
- 3) una bata
- 4) Tener una toalla
- 5) Guantes
- 6) un Recipiente
- 7) Brocha
- 8) vaselina para cubrir todo el contorno de tu cabello
- 9) esperar 45 a 60 minutos
- 10) Lavarse el cabello con agua fría
- 11) Cuidar el pelo teñido



2) Lavo de carro:

- 1) Tener agua
- 2) Tener sus equipo de car wash
- 3) Agregarle agua al carro para poderle quitar el polvo
- 4) enjabonarlo
- 5) enjuatarlo
- 6) Agregar lubricante

vivo



- 

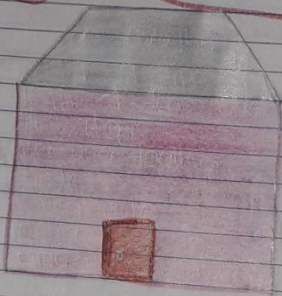
4) Construcción

- 1) Diseño de la casa
- 2) Buscar quien construye casas ("Albañil")
- 3) Comprar Block
- 4) Comprar cemento
- 5) Comprar hierro
- 6) Comprar cableado de luz
- 7) Comprar puertas
- 8) Comprar muebles
- 9) Comprar Reglas de madera o costaneros
- 10) comprar teja

...personal que opera la fábrica. Sin embargo, en los servicios la si-
...que sus clientes a menudo participan en la producción de los servicios y
...en que los servicios se crean y entregan. Como vimos en el capítulo 1, un proceso es un
...específico de operación o una serie de acciones que generalmente implican varios pasos que
...con frecuencia necesitan realizarse en una secuencia definida.

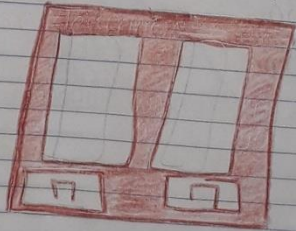
Capítulo 2 El comportamiento del cliente en los encuentros de servicios

33



5) Construcción de muebles

- 1) Tener madera
- 2) Cortar la madera exacta
- 3) Construir el mueble
- 4) Tener clavos pequeños
- 5) Limpiar la madera
- 6) Barnizar la madera
- 7) El espejo
- 8) Hacerle gavetas
- 9) Poderle chapas y agarrador



VIVO

6) Helado natural:

- 1) Comprar fresas
- 2) Azúcar
- 3) Licuar la fresa
- 4) Comprar los recipientes para hacer el Helado
- 5) Hecharlos en la nevera por 2 días.
- 6) Comprar las paletitas:



7) Hacer una pizza:

- 1) Se compra el Peperoni
- 2) El queso especial para pizza
- 3) Se hace la salsita, puede ser de tomate
- 4) Se compra la harina
- 5) Polvo para hornear
- 6) Amasar la harina
- 7) Tenerlo todo listo
- 8) Hecharlo en el horno

VIVO

...operación a menudo participan en la producción de los servicios y
...necesitan realizarse en una secuencia definida.

Capítulo 2 El comportamiento del cliente en los encuentros de servicios

33

8) Comida: ("Come Asado")

- 1) Comprar la carne
- 2) Comprar los ingredientes
- 3) Preparar la carne.
- 4) Tener listo el fuego con Braza
- 5) Calentar la Parrilla
- 6) Hacer una salsa de tomo
- 7) Tener la ensalada lista
- 8) Cocer la carne y los cebollines
- 9) y preparar el plato



9) Jardín

- 1) Machete
- 2) Bote de Basura
- 3) Escalera
- 4) Tijeras
- 5) Rastrillo
- 6) Escoba
- 7) Maquinas electricas

vivo

10) Limpieza de casa:

- 1) Escoba
- 2) saca basuras
- 3) Bate de basuras
- 4) Ordenar los objetos
- 5) trapeador oh de maquinas