

Nombre: Kevin Rabanales Hernández

Grado: 4.to Perito en Administración de Empresas

Curso: Mercadotecnia

Catedrática: Mayte Escobar

Tarea: #4



#Caratula#

Nombre: Kevin Robenales Hernández

Grado: 4to Perito en Administración
de Empresas

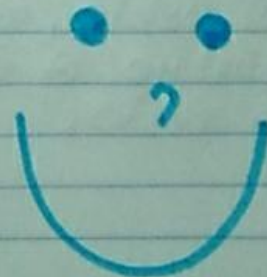
Clave: "27"

Curso: Mercadotecnia I

Catedrática: Mayte Escobar

Trabajo: Explique cada uno de los
técnicos para evaluar el servicio.

Fecha de entrega: 21/05/2021



Presentación

A continuación explicaré sobre las técnicas para evaluar un servicio, como primer punto está monitorear los canales de comunicación, luego recolectar comentarios de la gente sobre la calidad y el servicio del producto, aquí podremos preguntarle a personas sobre lo que piensan de la entrega de su servicio realizando una encuesta, también sobre la evaluación de un servicio que puede ser digital, los atributos de búsqueda, Atributos de experiencia, atributos de credibilidad, el atributo de búsqueda es cuando el cliente evalúa el producto antes de comprarlo y el atributo de experiencia es cuando antes nosotros experimentamos el producto.

1. Monitorear los canales de comunicación

Se utiliza para establecer una relación con su público y comunicarse con ellos, potencian la experiencia entre el cliente y el servicio,



2. Recolectar comentarios de la gente sobre la calidad y el servicio del producto.

Encuesta

1. ¿Le gustó el producto?

a) Si

b) NO

c) Talvez

2. ¿Llegó a tiempo el producto?

a) Si

b) No

c) Talvez

3. ¿Le parece que el producto es innovador?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez

4. ¿Por qué consume el producto?

- a) Por su precio
- b) Por su sabor
- c) Porque está de moda

5. ¿Con qué frecuencia compra el producto?

- a) Diario
- b) Semanal
- c) Mensual

El producto Tratado de
Un jugo de Naranja

3.

La evaluación de un producto puede ser difícil.

Puede haber una devolución o cambio por un servicio que no quedó bien hecho.



4.

Atributos de búsqueda

Permiten al consumidor evaluar al producto antes de comprarlo, tales como, el estilo, el color, la textura, el sabor, el sonido y el costo.

Atributos de un producto intangible

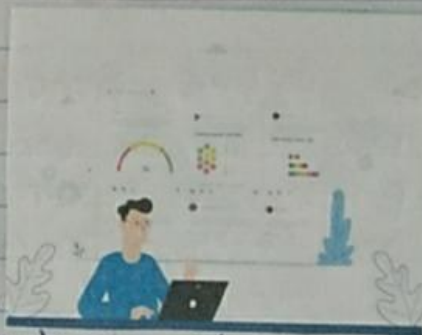
Los productos son mucho más fáciles de evaluar que los servicios, ya que los productos tienen atributos tangibles que sirven para evaluarlos y son:

Atributos de búsqueda: Atributos que le permiten al consumidor evaluar al producto antes de comprarlo, tales como: el estilo, el color, la textura, el sabor, el sonido, el costo, etc.



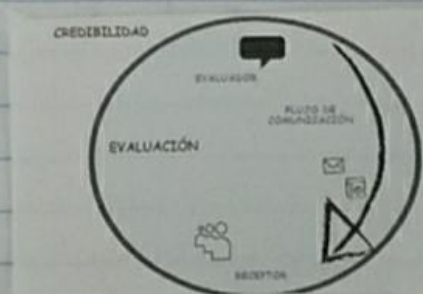
5. Atributos de experiencia

Está compuesto por un lado físico, por su tiempo, limpieza, funcionalidad, entorno y temperatura y por otro lado están los emocionales que están determinados por las características de la persona y su manera de percibir la experiencia.



6. Atributos de Credibilidad

Estos son imposibles de evaluar incluso después de la compra y el consumo por ejemplo: Operaciones en apéndice, ajustes de freno de un automóvil.



#Criterio Personal#

Las técnicas para evaluar un servicio o producto son muy importantes para el consumidor porque le ayuda a saber y evaluar como ha llegado el producto o servicio a sus manos al igual que le ayuda a poder evaluar el producto antes de comprarlo.