

Nombre:

Kevin Rabanales Hernández

Grado:

4.to Perito en Administración de Empresas

Curso:

Mercadotecnia

Catedrática:

Mayte Escobar

Tarea: #6



Tarea 6



Nombre: Kevin Rabanales

Grado: 4.to Admon

Catedrática: Mayte Escobar

Trabajo: Elaborar un trifoliar sobre
el proceso de pago para
los clientes

Proceso
De

Pagos

Para

los

clientes



Facturación

Es un elemento común en casi todos los servicios (a menos que este sea gratuito)

Las facturas incorrectas, incomprendibles e incompletas pueden desapeñar a los clientes.

Pago

En la mayoría de los casos, la factura obliga al cliente a pagar (y este proceso puede ser muy lento). Una excepción son las cuentas bancarias.

Existen varias opciones de pago, por ejemplo: los sistemas de auto servicio requiriendo que los clientes inserten monedas, billetes, fichas o tarjetas de crédito en las máquinas correspondientes.



Para asegurar que la gente pague lo que debe, algunas compañías de servicios han establecido sistemas de control, como la inspección

de entradas en cines, y boletos en trenes. Sin embargo hoy que capacitar a inspectores y guardias de seguridad para que combinen amabilidad y firmeza con el cumplimiento de su trabajo, de modo que los clientes honestos no se sientan acosados.

Tabla 3.3 Ejemplos de elementos de Facturación

- Estados de cuenta periódicos
- Facturas para transacciones individuales
- Avisos verbales del monto a pagar
- Exhibición del total a pagar en una máquina
- Autofacturación (calculada por el cliente)

Tabla 3.5 Ejemplos de elementos de consulta

- Consejo Personalizado
- Asesoría personal
- Tutoría, Capacitación en el uso del producto
- Consejo gerencial o técnico