

Nombre: Mellanie de Paz Calderón

Grado: bto. Admón.

PEM: Mayte de Mejía

Área: Mercadotecnia

Tarea: Preguntas

No: 7

Mellani de Paz

Presentación

El entorno físico de servicio tiene un papel fundamental en la creación de la experiencia del servicio y en el incremento o disminución de la satisfacción del cliente, el entorno de servicio es un componente importante de la mezcla de marketing y de la proposición de valor, estos entornos de servicio también pueden presentar un componente básico.

Melanie de la

1. ¿Cuál es el propósito del entorno de Servicio?
Configurar las experiencias del comportamiento de los clientes
Como media que llama la atención
2. Mencione 3 puntos que se destacan
Imagen, posicionamiento y diferenciación
El entorno de servicio como parte de la proposición de valor, facilitación del encuentro de servicio e increment de la productividad
3. ¿Cuáles son los motivadores de afecto? la música
4. ¿Cómo influye la música en el cliente?
Se comprobó que un grupo de compradores camina mucho más despacio durante su recorrido de compras al escuchar música suave.
5. ¿Cómo influyen los aromas en el cliente a la hora de consumir el producto? Un olor ambiental es aquel que impregna un entorno, el cual

Mellanie de Paz

los clientes pueden no percibir de manera consciente, y no se relaciona con ningún producto específico.

6. ¿Cómo funcionan las señalizaciones?
Se utilizan como etiqueta por ejem. para indicar el nombre del mostrador, entradas y salidas, elevadores.

7. Mencione las herramientas para guiar el diseño del panorama de servicio.
Observación detallada, Retroalimentación, Experimentos de campo, Elaboración de plans

8. ¿Qué es un entorno de servicio?
Son complejos e incluyen muchos elementos de diseño. En la tabla Sig. por ejemplo se muestran panorama de todos los elementos de diseño que podrían integrar una tienda al detalle.

9. Mencione las dimensiones que tiene el diseño.
Exterior de la instalación, Generales del interior, Disposición de la tienda, Exhibiciones internas

Mellano de laz

10. ¿Cuál es el entorno de la empresa?
El mano empresarial hace referencia a los factores externos a la empresa que influye en esta y condicionan su actividad.
11. Mencionen los factores del entorno empresarial
Factores económicos, Factores socio-culturales, Factores políticos, Factores tecnológicos, Factores medio ambientales.
12. ¿Qué es el factores Socioculturales?
Son aquellos que obligan a la empresa a adaptarse a cambios para garantizar su supervivencia, por ejemplo tendencias de consumo.
3. ¿Qué son los factores político-legales?
Son los factores que mediante medidas políticas tomadas por el gobierno puede afectar o influir.
4. ¿Qué son los factores tecnológicos?
dentro del entorno empresarial, este factor es muy importante.

Mellanie de Paz

15. ¿Qué son los factores medioambientales?
Estos buscan que la organización cumpla
con todos los estándares de calidad y
seguridad para conservar el medio
ambiente