



Nombre: Kevin Rabanales Hernández

Grado: 4.to Perito en Administración de Empresas

Curso: Mercadotecnia I

Catedrática: Mayte Escobar

Tarea: #7

Carátula

Nombre: Kevin Rabanales Hernández

Clave: "27"

Grado: 4.º Perito en Administración de Empresas

Curso: Mercadotecnia I

Catedrático: Mayte Escobar

Trabajo: Elabore una evaluación de servicio de una empresa tomando en cuenta la calidad de servicios.

Fecha: 11/06/2021

Presentación

A continuación hablaré sobre las expectativas que tienen los clientes con un servicio, los clientes evalúan el servicio y comparan con lo que ellos tenían pensado esperar del servicio que han recibido por parte de un proveedor. El cliente tiene que estar satisfecho al recibir un servicio de alta calidad, ¿qué quiere decir? el producto debe tener un buen precio, debe estar en orden, el proveedor los debe tratar de una forma amable, paciente y con calma tratando de que los clientes tengan una buena satisfacción. Las expectativas poseen varios elementos, incluyendo el servicio que los clientes esperan recibir.

Evaluación

Evaluación de un helado Sarita

Tamaño = Grande

Sabor = Muy bueno

Color = Muy llamativo

Olor = Delicioso

Precio = Excelente

Calidad = Bueno

Servicio = muy bueno

Peso = muy bueno

Calidad sanitaria = Excelente

Textura = Cremosa

- Temperatura = Fría
- Endurecimiento = Muy duro
- Grasa = Poca
- Información de la etiqueta = Concreta
- Carbohidratos = Normal
- Proteínas = Poca
- Presentación = Muy buena
- Ingredientes = Completos
- Azúcar = Normal

El producto si llenó las expectativas que esperaba.



Criterio Personal

Hable sobre las expectativas que tienen los clientes al momento de recibir su servicio, ya que comparan de la manera en que esperaban su servicio y la manera en que en realidad lo recibieron.