

Instituto Privado
Rafael Arias Martínez

Nombre:

Shayli Alejandra Rodríguez

Patronímica:

Mayte Escobar

Grado:

Grado administración de empresas

Curso:

mercaderías III

Tarea #8:

Cuestionario de 25 Preguntas

Dicto escolar:

2,021

1.º Como se realizan actualmente las transacciones de rutinas?
se realizan sin la participación del personal de contacto

2.º Quiénes se están convirtiendo en el motor principal de las presentaciones de servicios? las páginas web, los cajeros automáticos etc.

3.º Que es lo que exige la cadena de servicio-beneficio?
que los empleados satisficjan y con un alto desempeño logren un servicio de excelencia y la lealtad de los clientes

4.º Como denominas la literatura sobre el comportamiento organizacional a los empleados? Como los que saben los límites.

5.º Que se espera del personal de servicio? que complazca a los clientes y que al mismo tiempo sea rápido y eficiente.

6.º Que tipo de ventanilla se espera a menudo del personal?
Ventanilla complementaria y adicionales.

7.º Cuáles son los tres papeles que puede desempeñar el personal de servicio?
Crear la calidad del servicio, aumentar la productividad y reducir.

8.º Cuáles son las causas del estrés del papel en el personal de contacto?
conflicto entre la persona y el papel, entre la organización y el cliente y entre los clientes.

9^o ¿Cuándo surge la mano de obra? Cuando hay una discrepancia entre los sentimientos internos del personal de contacto y las emociones que la gerencia le pide que muestre a la de

10^o ¿Qué disposiciones se esperan del personal de contacto? alegres, afable, caritativa, sincero e incluso humilde.

11^o ¿De qué necesitan estar conscientes las empresas? De la presión emocional continua a la que están sometidos sus empleados y diseñar formas de aliviarla.

12^o ¿En dónde comienza el ciclo de fracaso del empleado? Con un diseño de puestos demasiado limitado para incluir nuevas habilidades.

13^o ¿Qué implica la contratación del personal adecuado? Competir por las mejores habilidades de empleado del mercado laboral.

14^o ¿Qué métodos incluyen para identificar al personal? La observación del comportamiento, la aplicación de pruebas de personalidad.

15^o ¿En qué debe basarse la contratación? En el comportamiento que observan los reclutadores y no en las palabras que escuchan.

16^o ¿Qué es mejor para contratación? es mejor contratar gente optimista y feliz.

17-¿ En que se ha concretado la creación y aplicación de pruebas?
En una industria de servicios importante en sí misma.

18-¿ Que resultado produce la inversión en capacitación?
Producen resultados sobresalientes.

19-¿ Que diseño la gerencia? diseña un sistema relativamente estandarizado.

20-¿ En que se basa el método de la línea de producción para la administración de personal? en el científico método de control del tiempo.

21-¿ Que nos dice Schmincker y Beyer? que la transformación de poder no consiste únicamente en dar libertad al personal de contacto.

22-¿ Que hace el jefe? para tomar decisiones que afectan a los procedimientos de trabajo y la dirección de la organización.

23-¿ Que hace la información? influye sobre el desempeño organizacional.

24-¿ En que se basan las recompensas? basados en el desempeño organizacional, como honor, utilidades y la opción de poseer acciones.

25-¿ Que hace el conocimiento?
que permiten a los empleados entender y contribuir al desempeño organizacional.