

IPRAM

Actividad "8"

Nombre:

Wendy Noemi Velásquez
Soto

Trabajos:

25 Preguntas

4to Perito en administración
de empresas.

25 Preguntas ✓

wendy
velásquez

solo.

- 1) ¿Cuál es la función importante que deben desempeñar los mercadólogos de servicio?
Convertirse en campeones de marca.
- 2) ¿Con qué podemos relacionar la idea de una experiencia del servicio de marca con la metáfora? flor del servicio.
- 3) ¿Qué es el desarrollo de nuevos servicios?
Es la intensidad de la competencia y las expectativas de los clientes incrementados en la industria.
- 4) ¿En qué consiste en lograr el éxito en los servicios?
En crear nuevos métodos de atención.
- 5) ¿Cuántas categorías de servicios, hay que son nuevos? 7 Categorías ✓
- 6) ¿Cuál es la 1ra categoría en los servicios nuevos?
Innovación importante en los servicios ✓
- 7) ¿Qué es la innovación importante en los servicios? son productos básicos nuevos para mercados que no han sido con anterioridad.

- 8) ¿Cuál es la segunda categoría de los servicios nuevos? La innovaciones importantes de procesos.
- 9) ¿En qué consiste la innovaciones importantes de procesos? En el uso de procedimientos nuevos para la entrega novedosa de productos básicos.
- 10) ¿Qué provocó el crecimiento de internet? La creación de muchos negocios que emplean novedosos modelos.
- 11) ¿Cuáles son los nuevos beneficios que añadieron los modelos? Personalización, oportunidad de visitar sitios con salas de chat y sugerencias de productos adicionales.
- 12) ¿Cuál es la tercera categoría de los servicios? Las extensiones de líneas de productos.
- 13) ¿En qué consiste las extensiones de líneas de productos? En la ampliación de las líneas actuales de productos realizadas por empresas existentes.
- 14) ¿Cómo se le considera a la primera empresa en ofrecer dicho producto en un mercado?
Innovadora

15) ¿cómo se le llama a una de las grandes empresas de transporte, diseñada para competir con diferentes empresas de transporte? Delta Airlines.

16) ¿Qué es lo que venden los bancos en la actualidad? Servicios de seguros al detalle.

17) ¿cómo se le llama a la cuarta categoría de servicios? Extensiones de línea de procesos.

18) ¿Cuál es la quinta categoría de servicios? La innovación de servicios complementarios.

19) ¿Qué ofrecía FedEx Kinkos? Ofrece a sus clientes acceso a internet de alta velocidad las 24 horas.

20) ¿En dónde eran sus puntos de ventas de FedEx Kinkos? Estados Unidos y Canadá.

21) ¿cómo se le llama a la que implica cambios mínimos en el desempeño de los productos? Mejoras de servicios.

22) ¿Cuál es la séptima categoría de servicios?
Los cambios de estilo.

23) ¿Cómo se le llama al que no tiene solo implicaciones para los clientes, también para el costo, velocidad y productividad? Diseño de procesos de servicios.

24) ¿Qué implica la reingeniería? Analizar y rediseñar los procesos para lograr un mejor desempeño.

25) ¿Cómo se le llama al que puede conducir a la creación de métodos de entrega? El análisis de los procesos.

Wendy Velásquez
Sato

"4to admón"