

IPRAM

Actividad "8"

Nombre:

Wendy Noemi Velásquez
Soto

Trabajos:

25 Preguntas

4to Perito en administración
de empresas.

25 Preguntas.

- 1) ¿Cómo se le llama al tercer componente que se refiere a los procesos que se utilizan para entregar el producto como cada uno de los servicios complementarios? Procesos de entrega.
- 2) ¿Cuáles son las cuatro categorías del proceso? Proceso hacia las personas, hacia las posesiones, Proceso del estímulo mental y de información.
- 3) ¿Cómo se le llama al que consiste organizar la secuencia en que los clientes utilizan cada servicio básico y complementarios? Servicio.
- 4) ¿Cuál es el aspecto importante de la planeación de servicios? Es la determinación de la cantidad de tiempo que los clientes pueden pasar en diferentes elementos de servicios.
- 5) ¿Cómo se le llama aquel que imita eventos de la vida real en un ambiente controlado? Estudio de laboratorio.

6) ¿Cómo se llaman los que realizaron un estudio exploratorio de encuentros secuenciales de servicio en un ambiente? Verhoef

7) ¿Cómo se llaman los que señalaron que muchos sitios web comerciales están diseñados con páginas principales? Richard Chase y Sriram Dasu

8) ¿Qué es un diagrama de flujo? Es una técnica para mostrar la naturaleza y la secuencia de los pasos involucrados en la entrega de servicios a los clientes.

9) ¿Cómo se le llama cuando utiliza su reproductor la calidad de la imagen en la pantalla? Reparación de un reproductor de DVDs.

10) ¿Qué es pronóstico del tiempo? Es la ciencia para predecir el estado de la atmósfera para un periodo futuro.

11) ¿Cómo se le llama a la facilitación que se requieren para la prestación del servicio? Servicios Complementarios

12) ¿Cuáles son los servicios de facilitación?
Información, Toma de pedidos, facturación, pago.

13) ¿Cuáles son los servicios de mejora?
Consulta, hospitalidad, cuidado, excepciones

14) ¿Por quién es exigida la información adicional?
Por la ley

15) ¿Qué es lo que necesitan los clientes para estar seguros que el producto o servicios que van a adquirir sea de muy buena calidad?
Información.

16) ¿Cuál es el proceso de la toma de pedidos?
Amable, rápido y preciso para que los clientes no pierdan tiempo.

17) ¿Qué es la toma de pedidos? Es el proceso desarrollado en una empresa mediante el cual se solicitan las compras de productos o servicios.

18) ¿Qué es lo que exigen las compañías de Seguros y los Servicios Públicos a los clientes potenciales? que los clientes pasen por un proceso de solicitud.

19) ¿Qué es la facturación? Es un elemento común en casi todos los servicios, a menos que éste sea gratuito.

20) ¿Qué es lo que esperan los clientes de una buena factura? que sean claras e informativas.

21) ¿Cuáles son las formas de hacer un pago? Cuentas bancarias, tarjetas de crédito, transferencias entre otras.

22) ¿Cómo se llama a los que implican un nivel de diálogo para indagar las necesidades de los consumidores? Consultas.

23) ¿Qué es la asesoría? Es una forma mas útil de consulta porque implica ayudar a los clientes a entender mejor sus situaciones.

24) ¿Cómo se le llama a los servicios (basados) que reflejan placer al recibir clientes nuevo y al saludar a los antiguos cuando regresan.
Hospitalidad.

25) ¿Cómo se le llama cuando los clientes visitan un local de servicio, a menudo necesitan ayuda con sus efectos personales?
Cuidado.