



**INSTITUTO PRIVADO
RAFAEL AREVALO MARTINEZ**

**CURSO
MERCADOTECNIA**

**CATEDRATICA
MAYTE ESCOBAR**

**NOMBRE
ZABDY ANDREA APEN GARCIA**

**GRADO
4TO. ADMON**

TAREA #8 DE MERCA

I.P.R.A.M

Curso: Mercadotecnia

Catedrática: Mayte Escobar

Nombre: Zabedy Apén
Andrea García

Grado: 4to. Admón

Tarea #8 Cuestionario.

Cuestionario

1. ¿Cuál es una función importante que deben desempeñar los mercadólogos de servicio? Es convertirse en "Campeones de marca".

2. ¿Que otras funciones debe desempeñar un mercadólogo? Familiarizarse y responsabilizarse de moldear cada aspecto del Cliente.

3. ¿Que se está incrementando casi en todas las industrias? La intensidad de la Competencia y las expectativas de los clientes.

4. ¿En que reside el éxito? En lograr una buena presentación de los servicios existentes y crear nuevos métodos de atención.

50. ¿Que son las innovaciones importantes en los servicios? Son productos básicos nuevos para mercados.

60. ¿En que consisten las innovaciones importantes de procesos? En el uso de procedimientos nuevos para la entrega novedosa de productos.

70. ¿En que consiste las extensiones de líneas de productos? En la ampliación de las líneas actuales de productos.

80. ¿Como suele ser considerada la primera empresa en ofrecer dicho producto en un nuevo mercado? Innovadora.

90. ¿A quienes pueden dirigirse estos nuevos servicios? A clientes existentes.

10. ¿Que se busca con las extensiones de líneas de productos? Buscar a traer a clientes nuevos.

11. ¿Que son las extensiones de línea de procesos? Son menos innovadoras que las innovaciones de procesos, a menudo presentan otra forma de entregar servicios.

12. ¿Que intención tienen las extensiones de línea de procesos? Ofrecer una mayor conveniencia y una experiencia a sus clientes.

13. ¿Que implica las extensiones de línea de procesos? Implica añadir un canal de distribución de contacto.

14. ¿En que consisten las innovaciones de servicios complementarios? Consiste en añadir nuevos elementos de facilitación o de mejora a un producto.

15. ¿Qué son las mejoras de servicios?
Son las innovaciones más comunes
e implican cambios mínimos.

16. ¿Qué representan los cambios de estilo?
Representan la clase de innovación más sencilla.

17. ¿Qué hacen los cambios de estilo?
Crean entusiasmo y sirven para motivar a los empleados.

18. ¿Para quienes tiene implicaciones el diseño de proceso?
Para los clientes, costo, velocidad y productividad.

19. ¿Qué requiere la aceleración del proceso general?
La productividad en los servicios.

20. ¿Qué implica la reingeniería?
Implica analizar y rediseñar

21. ¿Para qué se utiliza la reingeniería?
Para lograr un mejor y más rápido desempeño.

22. ¿Qué se debe hacer para reducir el tiempo total del proceso? Deben identificar cada paso, calcular cuánto tiempo ocupa y buscar oportunidades para acelerarlo.

23. ¿A qué pueden conducir el análisis del proceso? A la creación de métodos de entrega alternativos.

24. ¿Cuál es el objetivo del flujo de información y promoción? Consiste en interesar a los clientes para que adquirieran el servicio.

25. ¿Cuál es el objetivo del flujo de negociación? Vender el derecho a usar un servicio.