

INSTITUTO PRIVADO  
RAFAEL AREVALO MARTINEZ



CURSO:  
MERCADOTECNIA

CATEDRATICA:  
MAYTE ESCOBAR

NOMBRE:  
ZABDY ANDREA APEN GARCIA

GRADO:  
4TO. ADMON

TAREA 8 CUESTIONARIO

# IPRAM

Curso:

Marketing Tecnológico

Catedrática:

Mayte Escobar

Nombre:

Zabdy Andrya  
Apam García

Grado:

Hto. Admón

Tarea # 8 Cuestionario

VIVO

# Questionario de los Temas Vistos en Clase

1) ¿Que aspectos debe tener el diseño de la oferta?

La manera en que los componentes se entregan al cliente.

La naturaleza del cliente en el proceso de duración de la entrega.

El nivel y estilo de servicios prescritos.

2) ¿Que posee más elementos complementarios? Los servicios de procesos.

3) ¿Que hay alrededor de un producto básico? Un conjunto de servicios complementarios

4) ¿En que consiste el diseño de un concepto de servicio? Organizar la secuencia en que los clientes utilizarán cada uno de los servicios básicos.

5) ¿Que se debe reflejar hacia los clientes?  
Buena comprensión de las necesidades  
hábitos y las expectativas de los  
clientes.

6) ¿Para que más se requiere la satisfac-  
ción del cliente? Para la planeación  
de instalaciones.

7) ¿En ciertos casos ciertos elementos  
del servicio deben entregarse en una  
secuencia determinada? Si.

8) ¿En donde es importante el tiempo?  
Es importante en la prestación de  
servicios

9) ¿Bajo la perspectiva de quien es impor-  
tante el tiempo en la prestación de  
servicio? Bajo la de los clientes

10) ¿Cuándo ocurre el consumo del producto  
en los servicios? A la mitad del uso  
del servicio.

11) ¿Cual es un aspecto importante de la pla-  
neación de servicios? La determinación  
de la cantidad de tiempo que los  
clientes pueden pasar en los diferentes  
elementos del servicio.

12) ¿Que demuestra la investigación? Que los clientes de un segmento dado esperan dedicar una cantidad específica de tiempo

13) ¿Que es un estudio de laboratorio? Es aquel que imita eventos de la vida real en un ambiente controlado.

14) ¿Quiénes hicieron un estudio de laboratorio de servicios hipotéticos? Hansen y Danaher

15) ¿Que es un diagrama de flujo? Una técnica para mostrar la naturaleza de las secuencias de los pasos involucrados en la entrega de servicios a los clientes.

16) ¿Para quienes un diagrama de flujo es realmente importante? Para los mercadólogos

17) ¿A que ayudará el diagrama de flujo? A entender la participación del cliente con la organización del servicio.

18) ¿Cuáles son las categorías de servicios? Proceso hacia las personas, Proceso hacia las posesiones, Proceso del estímulo mental y proceso de información.

VIVE

21) ¿En los servicios complementarios de facilitación para que se requieren? Se requiere para la prestación del servicio o auxilio en el uso del producto básico.

22) ¿Los servicios complementarios de facilitación a quienes auxilian? En el uso del producto básico

23) ¿Los servicios complementarios de mejora añaden valor a los clientes? Si

24) ¿Cuales son los servicios de facilitación? Información, Toma de pedidos, facturación y Pagos.

25) ¿Cuales son los servicios de mejora? Consulta, Hospitalidad, Cuidado, Excepciones

26) ¿Que forman los ocho grupos de servicios? La flor de servicio

27) ¿Para que se utiliza la información? Para obtener el valor completo de cualquier bien o servicio.