

II



Bloque

IPRAM

Nombreº

wendy Noemí velásquez soto

Gradoº

4to Perito en Administración de
Empresas.

Trabajoº

Servicios tangibles y intangibles.



PRESENTACIÓN

Los servicios tangibles son aquellos dirigidos al cuerpo de las personas, por lo general definimos como productos tangibles aquellos bienes que deben ser manufacturados, despachados y entregados, es decir aquellos que se pueden ver, tocar o probar.

Los servicios intangibles, son los servicios dirigidos a la mente de las personas como publicidad, educación, religión entre otras. No se pueden ver ni tocar.

Servicios tangibles

1) Hotel



2) Restaurante.



3) Peluquería



4) Hospital



5) Spa





6) Gimnasio



7) funeraria



8) Transporte de pasajeros



9) servicio de agua.



10) salón de belleza



Servicios intangibles.



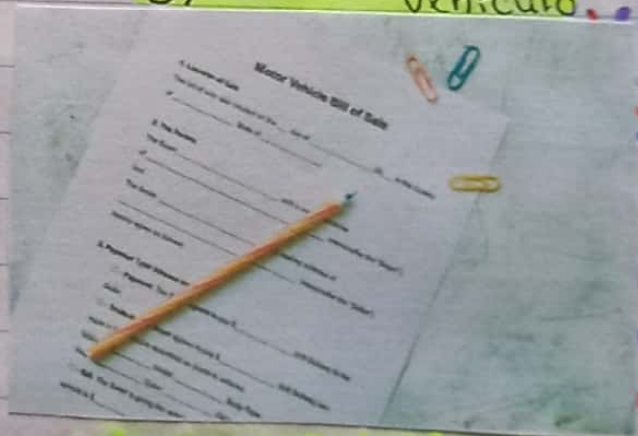
1) Seguro Médico



2) Publicidad



3) Escritura de un vehículo



4) Servicio de Información



5) Patente de Comercio





6) Transmisiones por radio



7) Psicoterapia



8) Buzón de voz



9) conciertos musicales



10) Religión





CRITERIO PERSONAL

Los servicios tangibles e intangibles son un conjunto de actividades que produce una determinada empresa, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios tangibles son dirigidos al cuerpo de las personas, y los intangibles son dirigidos a la mente de las personas, es por ello que son de mucha importancia los dos servicios tangibles e intangibles.

¿Quién o cuál es el receptor directivo del servicio?

¿Cuál es la naturaleza de la acción de servicio?

Personas

Posecciones

Acciones tangibles

Proceso hacia las personas (servicio dirigido al cuerpo de las personas)

Proceso hacia las posesiones (servicios dirigidos a posesiones físicas)

Transporte de pasajeros
Cuidado de salud
Hospedaje
Salones de belleza
Terapia física
Gimnasios
Restaurantes
Peluqueros
servicios funerarios

Transporte de carga
Mantenimiento
Almacenaje en bodegas
Distribución al detalle
Lavandería
Recarga de combustible
Diseño
Jardinería
Eliminación y reciclaje

Acciones intangibles

Proceso de estímulo mental (servicios dirigidos a la mente de las personas)

Proceso de información (servicios dirigidos físicos)

Publicidad/relaciones públicas
Artes y entretenimiento
Transmisiones de radio y televisión por cable
Consultoría en dirección de empresas
Educación
Servicios de información
Conciertos musicales
Psicoterapia
Religión
Buzón de voz

Contabilidad
Servicios bancarios
Procesamiento de datos
Transmisión de datos
Seguros
servicios legales
Programación
investigación
Inversiones en valores
consultoría de software