



Instituto Privado Rafael
Arenal Martínez

Nombre: Astrid Adriana

Apellidos: Alvar Antonio

Curso: Mercaderías

Edad: 8

Tarea: Cuestionario

Catedrático: Dora Mayte
escolero

Grado: 4to Perito en
administración de
empresas

Cuestionario

1. ¿Que se utilizan para entregar tanto el producto básico como cada uno de los servicios complementarios? Proceso de entrega
2. ¿Que ayuda a determinar cual servicios complementarios deben incluirse? La estrategia de posicionamiento
3. ¿Que se necesita para obtener el valor completo de cualquier bien o servicio? Información
4. ¿Que entra en juego una vez que los clientes están preparados para comprar? Toma de pedidos
5. ¿Cual es el elemento común en casi todos los servicios? facturación
6. ¿Existen varias formas de cancelar un producto? Pago
7. ¿Que consiste en organizar la secuencia en la que cada uno de los clientes cada uno de los servicios básicos? el diseño de concepto de servicios
8. ¿Que es la planeación de servicios? es la determinación de la cantidad de tiempo que los clientes pueden pasar en los diferentes elementos del servicio

9c ¿Qué es importante en la prestación de un servicio? el tiempo

10c Es una técnica para mostrar la naturaleza y la secuencia de los pasos involucrados en la entrega de servicio a los clientes? diagramas de flujo

11c ¿Cuál es el servicio dirigido a la mente de los clientes? El pronóstico del tiempo

12c Mencionar 2 Servicios de facilitación? facturación, información

13c Mencionar 2 Servicios de mejanza? limpieza, hospitalidad

14c ¿Qué es la hospitalidad? deben reflejar placer al recibir clientes nuevos y al saludar.

15c ¿Cuál es el tercer componente que se utiliza para entregar el producto? Proceso de entrega

16c ¿Qué se conoce como servicio de atención al cliente? estrategias de atención al cliente

17c ¿Qué esperan los clientes de las facturas? claras e informativas

18c ¿Qué incluye la cita y el registro de llegada?
Las reservaciones

19c ¿Qué deben asegurar las empresas sobre la información que proporcionan? oportuna y Precisa

20c ¿Cuál es la forma tradicional para proveer información a través de quienes? empleados de atención al Cliente

21c ¿Que otra manera de información se le podría ofrecer al cliente? folletos, tutoriales en software, etc

22c ¿Donde que añaden valor para los clientes?
Los Servicios complementarios de mejoras

23c ¿Que sirve para determinar cuales servicios complementarios se deben ofrecer? La naturaleza del producto

24c ¿Cuales podrían ser las diferentes clases de pagos? dinero, cheque, tarjetas de crédito y débito.

25c Mencionar las dos clases de servicios?
Servicio de facilitación, Servicio de mejora