

Nombre: Pristly Danilo Lopez Lopez

Carrera: Lto Administración De Empresas.

Curso: Mercadotecnia

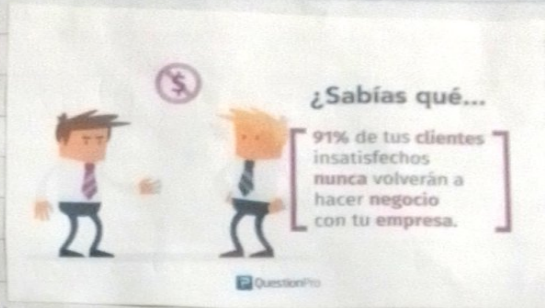
Catedrática: Sonia Mayte

Año: 2021

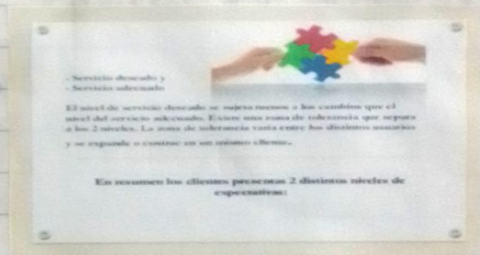
Instituto: IPRAEM

Los Componentes De Las Expectativas Del Cliente

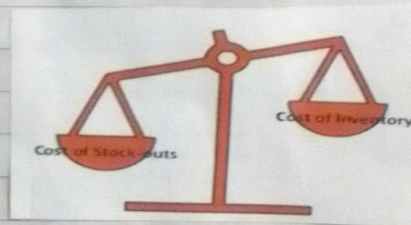
Poseen varios elementos incluyendo el servicio adecuado y el servicio pronosticado y la zona de tolerancia que entre los niveles de servicio deseado y adecuados



Nivel de Servicio Deseado y adecuado: ES el tipo de servicio que los clientes esperan recibir. Se trata de un "nivel anhelado" una combinación de lo que los clientes creen que pueden y deben.



Nivel de Servicio pronosticado o predicho: Los clientes en realidad esperan recibir se conoce como servicio pronosticado o servicio predicho, el cual afecta directamente la forma en que los clientes definen el servicio adecuado



Operaciones de Servicio:

Como una obra de teatro, los componentes, visibles de las operaciones de servicio pueden dividirse en las relacionadas con los actores



Entrega de Servicio:

Se refiere del servicio a dónde, cuándo y cómo se entrega el producto de servicio al cliente. Este subsistema

