

Instituto Privado Rafael
Arenal Martínez

Nombre:

Lesly Fernanda López López

Maestra:

Marte Escobar

Curso:

Mercadotecnia

Grado:

4to Administración

Presentación

Pues a continuación le presentare imágenes y contenido sobre el tema de etapa previa a la compra y etapa de encuentro de servicio y otros.

Etapa Previa a la Compra:

El proceso de compra son las que pasa una persona desde que se da cuenta que tiene una necesidad hasta que adquiere un producto o servicio para resolverla.



Etapa de encuentro de servicio

Después de tomar una decisión de comprar los clientes pasan a la etapa del encuentro del servicio. Esta etapa generalmente incluye una serie de contactos con el proveedor elegido usualmente inicia con el pedido la reservación o enviar la solicitud.



Etapa posterior al encuentro de servicio posterior a la compra

Esta ligada a la evaluación que posterior a la compra hace el cliente es en este momento cuando finalmente es posible evaluar la experiencia de compra tomando como parametro las expectativas y las preconcepciones.

ETAPA POSTERIOR AL ENCUENTRO DE SERVICIO

¿Qué es calidad y satisfacción?

Satisfacción: Juicio de actitud después de una acción de compra o una serie de interacciones entre consumidor y producto

Estándares de servicio antes del consumo (expectativas)

RATIFICACIÓN NEGATIVA:
servicio peor de lo esperado.

RATIFICACIÓN POSITIVA:
Servicio mejor de lo esperado.

CONFIRMACIÓN:
Servicio esperado



Criterio Personal.

pues doy por finalizado
mi tarea sobre las etapas
y pues me intereso umucho
y aprendi varias cosas que
no sabia y me gusto mucho
aserlo