

Instituto privado Rafael Arevalo
Martínez

Nombre:

Lesly Fernanda López López

Catedrática:

Mayte Escobar

Grado:

4to periodo en administración
de empresas

Curso:

Mercadotecnia

Ciclo escolar:

2021

Samsung Triple Camera

Tomada con mi Galaxy A30s

Calidad de servicios

La calidad del servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos del cliente y sus percepciones (la referencia).

De acuerdo a este significado de calidad un servicio de buena calidad

- debe ser útil para el fin que fue creado o adecuado al uso
- aporta un beneficio tangible consumidor o usuario lo adquiere
- debe funcionar bien cuando lo utiliza
- debe ser confiable durante su vida o a lo largo plazo

El servicio es un estímulo de satisfacción a lo largo plazo expectativas una expectativa es el artículo que se compra produzca los beneficios que el consumidor



Samsung Triple Camera

Tomada con mi Galaxy A30s

un servicio de buena calidad amplia la cantidad mas util y economica es un servicio que tiene la característica de satisfacer necesidades o requerimientos del consumidor o de la sociedad

el producto es considerado como tangible o una realidad presente el momento de la venta, mientras que el servicio es intangible o promesa futura de los beneficios que el cliente recibirá un producto puede ser definido en función de sus atributos sus tamaños partes materiales etc. Un servicio no puede ser fácilmente especificando ni puede ser demostrando ante de comprarse

El producto es el que de beneficios que tiene valor específico para su adquirente y que es poseído en un momento mediante un concepto que lo presente como diferente a los demás un cliente adquiere funciones beneficios y valor que le proporciona el producto y no el producto mismo así podemos notar

Criterio Personal

Doy por finalizada mi tarea
del curso de calidad de
servicio y he aprendido muchas
cosas.