

Instituto Privado

“Rafael Arévalo Martínez”

Nombre: Kevin Rabanales Hernández

Grado: 4.to Perito en Administración de empresas

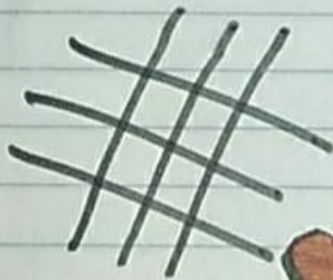
Curso: Mercadotecnia I

Catedrática: Mayte Escobar

M
E
R
C
A



AHR



Cartátula

Nombre: Kevin Rabanales Hernández

Grado: 4to Perito en Administración de Empresas

Clave: "27"

Curso: Mercadotecnia I

Catedrático: Mayte Escobar

Trabajo: Servicios tangibles e intangibles

Fecha de entrega: 30/04/2021

Presentación

A continuación daré ejemplos sobre servicios que afectan el comportamiento del cliente. Esto trata en como los mercadólogos entienden la manera en que se crean y entregan los servicios, pueden haber servicios que sirven para el consumo del cliente que son llamados servicios tangibles y también están los servicios intangibles es decir, no se pueden tocar, llevar, no tienen sabor ni olor alguno. Por ejemplo: Un cliente insatisfecho con los servicios de una aerolínea no puede devolver el servicio de atención que se le ha prestado.

Servicios Tangibles



1. La gasolinera.

2. Servicio de agua.

3. El servicio de un corte de cabello.

4. Ir a la cita de un doctor.

5. Jardinería.

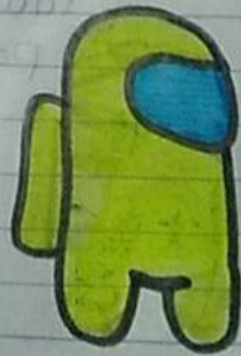
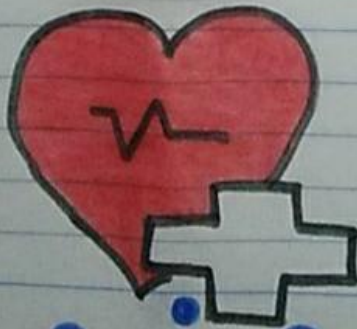
6. Restaurantes / bares.

7. Gimnasios.

8. Cuidado de la salud.

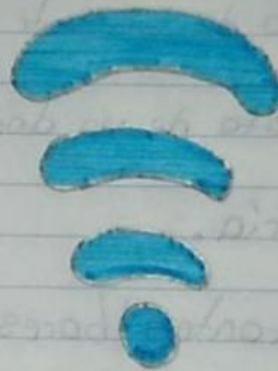
9. Servicios de limpieza.

10. Lavandería y lavado en seco.



Servicios intangibles

1. Servicio de luz.
2. Servicio de internet.
3. Servicio bancario.
4. Educación.
5. Seguros.
6. Investigación.
7. Religión.
8. Artes y entretenimiento.
9. Contabilidad.
10. Transmisiones por radio y televisión por cable.





Criterio Personal

La diferencia que hay entre un servicio tangible y uno intangible es muy importante y muy fácil de diferenciar ya que un servicio tangible es aquel que va dirigido al cuerpo de las personas o también van dirigidos a posesiones físicas, en cambio los servicios intangibles son aquellos que van dirigidos a la mente.



¿Quién o qué es el receptor directo del servicio?

	Personas	Posestiones
Acciones Tangibles	Proceso hacia las personas (servicios dirigidos al cuerpo de las personas) Transporte de pasajeros Cuidado de la Salud Hospedaje Salones de belleza Terapia física Gimnasios Restaurantes / bares Peluquerías Servicios funerarios	Proceso hacia las posesiones (servicios dirigidos a posesiones físicas) Transporte de carga Reparación y mantenimiento Almacenaje en bodegas Servicios de limpieza Distribución al detalle Lavandería y lavado Recarga de combustible Diseño y mantenimiento de jardinería Eliminación y reciclaje
Acciones Intangibles	Proceso de estímulo mental (servicios dirigidos a la mente) Publicidad / relaciones públicas Artes y entretenimiento Transmisiones por radio y televisión Educación Servicios de info. Concertos musicales Psicoterapia Religión Buzón de voz.	Proceso de información (servicios dirigidos a bienes intangibles) Contabilidad Servicios bancarios Procesamiento de datos Transmisión de datos Seguros Servicios legales Programación Investigación Inversión en valores Consultoría de software.