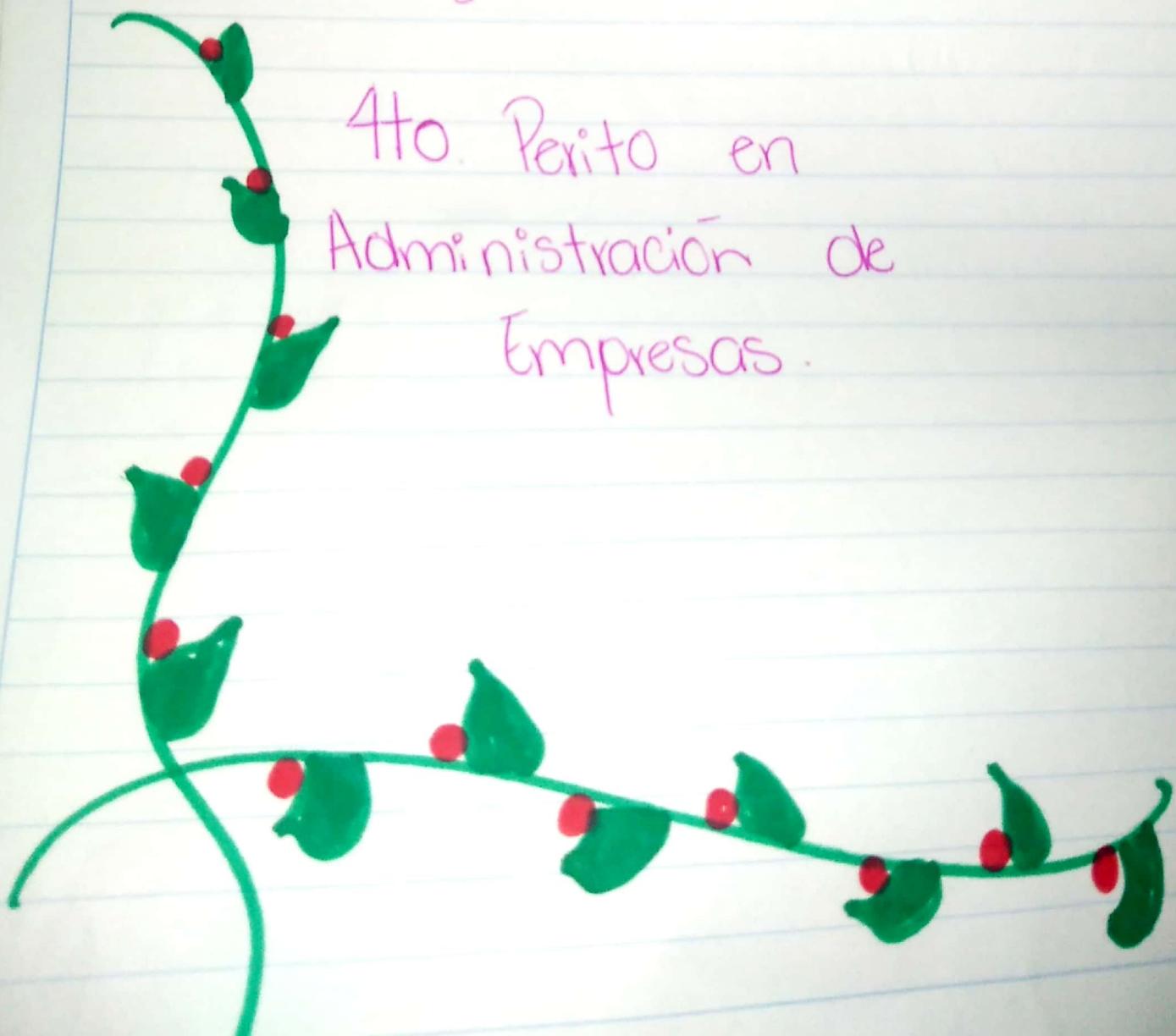


Instituto Privado  
Rafael Arévalo Martínez.

Elisa Macario

Mayte Escobar

4to. Perito en  
Administración de  
Empresas



# El modelo de consumo de servicios de tres etapas

1. ETAPA PREVIA A LA COMPRA



2. ETAPA DEL ENCUENTRO DE LOS SERVICIOS



3. ETAPA POSTERIOR AL ENCUENTRO

1. ETAPA PREVIA A LA COMPRA

- Conciencia de una necesidad
- Búsqueda de información
- Evaluación de las alternativas (soluciones y proveedores)
- Toma de decisiones de la compra de I servicio

Toma de decisión de la compra

# El modelo de consumo de servicios de tres etapas

1. ETAPA PREVIA A LA COMPRA

2. ETAPA DEL ENCUENTRO DE LOS SERVICIOS

3. ETAPA POSTERIOR AL ENCUENTRO

## 2. ETAPA DEL ENCUENTRO DE LOS SERVICIOS

- Solicitud del servicio al proveedor elegido o iniciar el autoservicio (se puede pagar por adelantado o después)
- Entrega del servicio por parte del personal o por autoservicio

# El modelo de consumo de servicios de tres etapas

