

Instituto Privado Rafael

Arevalo Martinez "IPRAM"

Melanie Sofia

Perez Roldan

Mayte Escobar

Cuestionario

foto. Administración

Tarea #7

11-06-2021

Questionario 15 preguntas

- 1- ¿Cuál es el propósito del entorno de servicio? Se relacionan con el estilo la apariencia del ambiente físico y otros elementos que experimentan los clientes en los sitios donde se entregan los servicios.
- 2- ¿Es el punto final del sistema de prestación de servicios que se incluye en el momento de lugar y tiempo del modelo de las 8ps? el entorno físico de servicio.
- 3- Mencione 3 configuraciones de las experiencias del comportamiento de los clientes: como medio que crea, como medio que llama la atención y como medio que crea afecto.
- 4- ¿Son los servicios intangibles y los clientes no pueden evaluar bien su calidad? Imagen, posicionamiento y diferencia.
- 5- ¿Es el ámbito físico ayuda a moldear los sentimientos y las reacciones apropiadas en los clientes y en los empleados? el entorno de servicio como parte de la proposición de valor.

Tarea #7

11-06-2021

- 6- ¿Es el entorno de servicio que diseñan para facilitar el encuentro de servicio y para aumentar la productividad?
Facilitación del encuentro de servicio e incremento de la productividad.
- 7- ¿Estudia la forma en que la gente responde a ambientes específicos? La Psicología ambiental
- 8- Mencione los dos modelos importantes que ayudan ante los entornos: Modelo de estímulo-respuesta de Mahrabian Russell y el modelo del afecto de Russell.
- 9- Consciente e inconsciente del ambiente influyen en la manera en que la gente lo experimenta? El modelo de estímulo
- 10- ¿Son básicos para la forma en que las personas responden a un entorno? El modelo del afecto de Russell.
- 11- ¿Son causados por percepciones y procesos cognitivos de cualquier grado de complejidad? Los motivadores del afecto.
- 12- ¿Con las características del entorno que impactan a los cinco sentidos? El efecto de las condiciones ambientales
- 13- Mencione algunas funcionalidades de la empresa: Música, Aromas, Color

14.- ¿es un efecto poderoso sobre las percepciones y las conductas? **MUSICA**

15.- ¿es aquel que impregna un entorno el cual los clientes pueden o no percibir de manera consciente?

AROMA