

Tarea #6 Anderson Rodas 1/4/2020

Cuestionario

- 1) ¿Cuál es el proceso que se utiliza para la entrega? El producto básico como cada uno de los servicios complementarios.
- 2) ¿Cuáles son los aspectos de los servicios complementarios? los servicios de entrega al cliente, la naturaleza del papel cliente, la duración de la entrega, el nivel y el estilo de los servicios.
- 3) ¿En qué consiste el concepto de servicio? en organizar la experiencia en la que los clientes utilizan para los servicios.
- 4) ¿Cuál es el aspecto importante para la planeación de servicios? Es la determinación de la cantidad de tiempo.
- 5) ¿Qué imita un estudio de laboratorios? eventos de la vida Real.

6.) ¿En que consiste una revelación básica? consiste en que los gerentes modelen y controlen las expectativas.

7.) ¿Cuales son los diagramas de flujo simple para la entrega de diferentes tipos de servicios?

Estancia en un motel, reparación de un motor, reproductor de DVD, pronóstico del tiempo, seguro médico.

8.) ¿Cuales son los elementos complementarios comunes?

La información, la reservaciones, los pedidos y la resolución de problemas.

9.) ¿Qué es pronóstico del tiempo? proceso del estímulo mental

10.) ¿Cuales son los servicios de facilitación? información, toma de pedidos, facturación y pago.

11.) ¿Cuáles son los servicios de mejora?

Consulta, hospitalidad, cuidado
excepciones.

12.) ¿Para qué sirve el producto de la naturaleza? para determinar
cuales servicios se deben ofrecer
y puedan ser útiles.

13.) ¿Qué es lo que proporciona las
empresas para asegurarse que llegue
la información? oportuna y
precisa.

14.) ¿Cuál es la innovación más
reciente? Es el uso corporativo
de los sitios web.

15.) ¿Qué ofrece la empresa
de logística de negocios?
La oportunidad de rastrear la
ruta de sus paquetes.

16.) ¿Cómo debe ser el proceso de la
toma de pedidos? Amable, rápido,
preciso.

17) ¿Es un elemento común en casi todos los servicios?

La facturación

18) ¿Cómo debe hacerse una facturación?

En el momento adecuado para obtener un pago más rápido.

19) ¿Es uno de los cargos que se deduce a los cargos del cliente?

El pago

20) ¿Existen varias opciones de pago las cuales son?

Monedas, billetes, fichas o tarjetas de crédito.

21) ¿Mediante cual se pueden realizar los pagos?

Mediante dinero y cheques

22) ¿Es importante capacitar a inspectores y guardias de seguridad para que combinen?

Amabilidad y firmeza

23) ¿Son los que aumentan el servicios básico, encabezados por el servicios de?

Consultas

24.) ¿Son los que reflejan placer al recibir al recibir clientes nuevos y a los antiguos cuando regresan?

Hospitalidad

25.) ¿Cuáles son los vuelos nocturnos más largos provenientes de?

América, Asia, África y Australia.