

INSTITUTO PRIVADO
RAFAEL AREVALO MARTINEZ

Nombre: Anthony Abel Pivaral
Serrano

Catedrática: MAITE ESCOBAR

Curso: Mercadotecnia III

Grado: sexto

Carrera: Perito En Administración
de Empresas.

Cuestionario

¿Qué es el personal de bajo contacto?

Son puestos muy visibles son los actores que aparecen en el escenario con el cliente.

¿Que exige la cadena de servicios?

Exige que empleados satisfechos y un alto desempeño logren un servicio de excelencia y lealtad de los clientes.

¿Como denomina la literatura a los empleados?

Como empleados de servicio que tienen contacto con el cliente y cubren límites.

¿Que es el conflicto entre personal y papel?

Se puede tener conflictos entre las exigencias de su trabajo y su personalidad.

¿Que requiere la entrega de un servicio?
Una calidad de personalidad, independencia, validez y amigabilidad.

¿Porque salen conflictos entre clientes?

Por personas que fanfarrin, se meten en la fila, hablan por telefono en el conf. O demástrate ruido en un restaurante.

¿Como surge la mano de obra emocional?

Cuando hay una discrepancia entre los sentimientos internos del personal y emociones frente al cliente.

¿De que deben estar conscientes los empresarios?

De la presión emocional continua a la que están sometidos sus empleados.

¿Que es el ciclo de fracasos?

Es la búsqueda de productividad se esta llevando a cabo aun con mas vigor.

¿Como comienza el ciclo del trabajo?

Con entrenos de puestos demasiado limitado para incluir niveles de poca habilidad.

¿Cómo comienza el ciclo del fracaso del cliente?

Con un gran énfasis por parte de la empresa en conseguir nuevos clientes.

¿Qué es el ciclo de la mediocridad?

Es un círculo potencialmente vicioso del empleo es más común en las empresas grandes y burocráticas.

¿Cómo se protegen los empleados?

Por mecanismos con independencia, siguiendo las reglas al pie de la letra o respondiendo a la desobediencia.

¿Qué es el ciclo del éxito?

Es cuando las empresas rechazan las situaciones que provocan el fracaso.

¿Cómo sucede el fracaso en los empleados?

Con mala calidad de abstractos y falta de capacitación.

¿Que son las estrategias de retención?

Son retribuciones de en las organizaciones de servicios públicos de muchos países y trabajo el éxito del ciclo.

Que implica la contratación del personal?

Competir por las solicitudes de los mejores empleados del mercado laboral y seleccionar a los mejores del grupo.

Como se contrata y selecciona personal?

Las personas primero deben de solicitar empleo y luego aceptar las condiciones del trabajo de entre otros.

¿Que utilizan las empresas de selección?

Utilizan métodos para identificar los mejores candidatos entre su grupo de solicitantes.

Que se hace en la contratación?

La observación del comportamiento y demostrar lo que puede hacer.

¿Que es motivar y regular el personal?
Una vez contratado el personal correcto,
debe capacitar transmitiendo por la empresa

¿En que se enfocan las metas?
En la energía de las personas, metas
difíciles de alcanzar y que son aceptados
por el personal.

¿Que es el papel de sindicatos?

Son a menudo se consideran incompatibles.
El poder de las organizaciones laborales
cibe lo para adoptar cambios.

Que dice Jeffrey Pfeffer?

El tema de sindicatos y negociaciones
es una de las causas por que las personas
generalmente son sensibles y pruden objetivos.

¿En que se interesan los líderes de servicio?

En el panorama general, si no que se
contratan en los detalles de servicio, van
oportunidades en situaciones que los
competidores podrían considerar.