

TEMA 2: DISEÑO Y GESTIÓN DE SERVICIOS

PRUEBA DE EVALUACIÓN

1. Indique cuál de los siguientes no es un ejemplo de nivel conceptual de servicios de mejora:
 - a. Custodia.
 - b. Facturación.
 - c. Hospitalidad.
 - d. Excepciones.
 - e. Consulta y asesoramiento.

2. Indique cuál de los siguientes no se incluye entre los criterios de clasificación de los servicios enunciados por Lovelock:
 - a. Naturaleza del servicio.
 - b. Tipo de relación.
 - c. Calidad del servicio.
 - d. Singularización de la prestación.
 - e. Forma de suministro del servicio.

3. Indique en qué categorías se diferencian los servicios según la naturaleza de la oferta y de la demanda:
 - a. 1. Fluctuación temporal de la demanda alta o baja; 2. adaptación inmediata o no de la oferta a las variaciones de la demanda.
 - b. 1. En uno o varios lugares; 2. Desplazamiento del usuario o del que presta el servicio.
 - c. 1. Características singulares del servicio elevadas; 2. Poca o mucha adaptación al cliente.
 - d. 1. Quién o qué recibe el servicio; 2. Con o sin consecuencias visibles.
 - e. 1. Formal o informal; 2. Prestación continua o discrecional.

4. Indique cuál de los siguientes no es un tipo de producto atendiendo a los criterios de naturaleza, vida útil y mercado objetivo:
 - a. Servicios.
 - b. Innovadores.
 - c. Ideas.
 - d. Duraderos.
 - e. Industriales.

5. Indique cuál de las siguientes no es una característica diferencial de los servicios:
 - a. Variabilidad.
 - b. Caducidad.
 - c. Volatilidad.
 - d. Intangibilidad.
 - e. Inseparabilidad.

6. Indique cuál de las siguientes no es una estrategia de marketing de servicios:
- Industrialización del servicio.
 - Singularización del servicio.
 - Realizar venta cruzada.
 - Diferenciar por calidad del servicio.
 - Fijar el precio en función de los costes fijos.
7. Indique cuál de los siguientes aspectos no se encuentra entre los que configuran la diferenciación por la calidad del servicio:
- Fiabilidad.
 - Cortesía.
 - Cantidad.
 - Empatía.
 - Comunicación.
8. Indique cuál de las siguientes medidas no sería adecuada para contrarrestar la naturaleza perecedera de los servicios dirigiendo la demanda hacia las disponibilidades existentes:
- Precios diferenciales.
 - Contratar empleados a tiempo parcial.
 - Desarrollo de servicios complementarios.
 - Creación de sistemas de reservas.
 - Desarrollar la demanda fuera de temporada o de horas punta.
9. Indique cuál de los siguientes elementos no se incluiría en la parte visible de un sistema de servicios:
- El cliente que es atendido.
 - El personal de contacto.
 - Otros clientes que están en el establecimiento.
 - Los recursos físicos y equipos.
 - La cultural de servicio.
10. Indique cuál de las siguientes relaciones no tiene lugar en el triángulo del servicio de Heskett:
- Empresa-empleado.
 - Empleado-cliente.
 - Proveedor-empresa.
 - Cliente-empleado.
 - Empresa-cliente.

DIRECCIÓN Y DISTRIBUCIÓN COMERCIAL

BIBLIOGRAFÍA:

GARCÍA SÁNCHEZ, M. D. (coord.) (2008): Manual de Marketing, ESIC, Madrid.
KOTLER, P; ARMSTRONG, G.; CÁMARA, D. Y CRUZ, I. (2000): Dirección de Marketing. 10ª edición, edición del milenio. Prentice-Hall, Madrid.
SANTESMASES, M. (2012): Marketing: conceptos y estrategias. 6ª edición, Ed. Pirámide, Madrid.

LECTURAS:

<http://www.puromarketing.com/index.php?q=SERVICIO>