

## 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>