



MARKETING DE SERVICIOS

EXAMEN PARCIAL **I TÉRMINO 2010-2011** **Jueves, 8 de Julio del 2010**
NOMBRE: _____ **PARALELO:** _____

PROFESORA: Olga C. Martín Moreno, MMGC

1) Señale la brecha del cliente. (5 puntos)

2) Indique cual es la brecha 1 del proveedor. (Cliente vs. Compañía) (6 puntos)

3) ¿Qué tipo de investigación sobre los servicios recomendaría? (6 puntos)

4) Anote tres objetivos que perseguiría con esta investigación. (6 puntos)

a) _____

b) _____

c) _____

5) ¿Qué segmentación de servicios sugiere al directorio del acuario? (6 puntos)

6) Señale tres procesos operativos que se puedan revisar y mejorar. (15 Puntos)

OPERACIÓN	COMENTARIO	SOLUCIÓN
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

7) ¿Acepta la propuesta de restringir las admisiones entre semana para grupos escolares? Favor respalde su comentario. (6 puntos)
