|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Documents and Settings\Olguita\My Documents\2009\Espol\Logos\logo_ESPOL.jpg | ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL FACULTAD DE ECONOMIA Y NEGOCIOSMARKETING DE SERVICIOS | C:\Documents and Settings\Olguita\My Documents\2009\Espol\Logos\LogoFen_Sello.JPG |

**EXAMEN FINAL I TÉRMINO 2010-2011 Jueves, 02 de Sept del 2010**

**NOMBRE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ PARALELO: \_\_\_\_\_\_\_**

**1.- Cuales son los beneficios sociales del Marketing de Relaciones? De un ejemplo.**

**2.- Cual es la lógica subyacente a los beneficios de la retención del cliente para la organización?**

**3.- Indique tres beneficios de la lealtad del cliente para la organización.**

**4.- Se afirma que “Un cliente leal es aquel que muestra un *comportamiento comprometido* y un *compromiso psicológico*”. De dos razones de cada uno.**

**5.- Es cierto que no con todos los clientes se puede sostener una buena relación? Si, no? Explique una de las posibles causas.**

**6.- Indique si el argumento es Verdadero o Falso.**

Muchas organizaciones suelen establecer sus sistemas de incentivos de ventas de tal forma que recompensan la atracción de nuevos clientes. ( )

Generalmente existen mas recompensas por retener las cuentas vigentes ( )

Los clientes preferirán sostener una corta relación con la empresa que andar cambiando de proveedores en busca de valor. ( )

La naturaleza humana es tal que preferiríamos cambiar de proveedores de servicios. ( )

Los beneficios de la confianza implican una disminución de la ansiedad y de alivio por saber que esperar. ( )

**7.- Como se logra, cual es la meta y que utilizan los jefes departamentales para darles empowerment a los empleados en la recuperación de servicios?**

**8.- Que habilidades tienen que tener los empleados para lograr una pronta recuperación del servicio?**

**9.- Comente acerca de que una de las estrategias para la recuperación del servicio es “Aprender de los Clientes Perdidos”. Que se quiere averiguar? En quienes hay que fijarse?**

**10.- Cuales son las Características de una garantía del servicio eficaz? Comente sobre una de ellas.**