**SERVICIO AL CLIENTE Y DERECHO INFORMÁTICO – PRIMERA LECCIÓN**

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

**FECHA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**1.- Responda (V) si es Verdadero y (F) si es Falso, según corresponda, las siguientes afirmaciones:**

1. Rosendo Aranda, enfocado en la Calidad Interna de la empresa, alcanzó la lealtad del cliente externo. ( )
2. Imaginarium proporcionaba beneficios únicamente a su cliente directo, esto es, a los padres porque eran quienes pagaban. ( )
3. El único factor al que el cliente se enfocaba al ir a Imaginarium era la conveniencia de precios. ( )
4. La mística de la marca alcanzada por Imaginarium fue iniciada y se mantuvo en Zaragoza. ( )
5. El éxito en la prestación del servicio entregado por Imaginarium fue reconocido internacionalmente. ( )
6. El diseño del servicio para niños de 2 a 3 años era el mismo que para niños de 6 a 8 años. ( )
7. El éxito del servicio de Imaginarium era tangibilizarlo para los niños, sus beneficiarios directos. ( )
8. El servicio al cliente para Imaginarium es lo que los niños creen que es. ( )
9. Es importante crear una experiencia en cada encuentro con el cliente. Imaginarium la creaba más fuertemente en la época navideña. ( )
10. Lealtad por inercia era lo experimentado por los clientes al asistir emocionadamente a las tiendas de Imaginarium. ( )
11. Las juególogas medían percepciones de los padres al ver la alegría de sus hijos al momento de ir a una tienda de Imaginarium. ( )
12. Imaginarium estaba en la parte más alta de la zona de tolerancia en las expectativas de sus clientes. ( )
13. El servicio entregado por Imaginarium buscaba dar valores agregados anto para padres como para hijos. ( )
14. Las zonas de tolerancia en un servicio entregado a niños es el más sencillo de cubrir, ellos tienen expectativas bajas, son sólo niños. ( )
15. Tanto los padres como los hijos tienen la misma zona de tolerancia, por eso es que era realmente sencillo diseñar el servicio en Imaginarium. ( )
16. Los individuos tienen una filosofía del servicio sencilla pero exigente, por lo tanto, difícil de satisfacer. ( )
17. Las percepciones no afectan las expectativas que se tienen del servicio que se va a recibir. ( )
18. Al existir mayores alternativas del servicio, se generan menos expectativas. ( )
19. Si desarrollo una relación con los clientes, ellos se aprovecharán de mí. Por eso las juególogas negociaban con los niños, dándoles caramelos. ( )
20. Las emociones afectan a las percepciones de satisfacción hacia los servicios. Como los niños son llorones, hay que hacerlos reír todo el tiempo, de modo que felices tengan una mejor apreciación de los juguetes. ( )
21. La confiabilidad que otorgaban los empleados de Imaginarium era el factor más importante en la percepción que tenían sus clientes. ( )
22. Las promesas incumplidas son la mayor fuente de insatisfacción. ( )
23. La empatía en Imaginarium consistía en hacer sentir a sus “Invitados” como que eran los más importantes en la tienda. ( )
24. La capacidad de respuesta es el deseo de ayudar y servir a los clientes de la manera más rápida posible. ( )
25. La responsabilidad implica ser inflexible en el servicio que se presta: Las reglas son las reglas, no importa si el cliente se siente insatisfecho. ( )
26. Lo más difícil fue hacer que el servicio de Imaginarium se convirtiera en tangible. ( )
27. La impresión más vívida para el cliente ocurre en el encuentro con el servicio. Cuando los niños ingresaban por su puerta especial, tenían un encuentro especial con un mundo especial. ( )
28. La espontaneidad está dada por acciones no inducidas ni solicitadas por el cliente. ( )
29. Los momentos de verdad en Imaginarium eran los tiempos en que se acercaban a pagar. ( )
30. El Club Imaginarium e Imaginarium.Net eran estrategias para generar más momentos de verdad, a través de cumplir expectativas y manejar percepciones, con el fin de garantizar satisfacción. ( )

**2.- Responda la siguiente pregunta según su apreciación y defendiendo con fundamentos sólidos su criterio.**

**Al leer el caso de Imaginarium, podemos percibir que ellos ya no deben preocuparse por mejorar porque tienen satisfechos tanto a padres como a hijos nacional e internacionalmente.**