

EJERCICIO

Para la empresa en la que se realizará el trabajo final, se pide:

- 1) Indicar en qué categoría de Clasificación de los Servicios por Procesos se encuadra la organización seleccionada.
- 2) Decir cuales **Características de los Servicios** requieren mayor atención y acción del gerente de marketing para la organización elegida.
- 3) Desarrollar el **Ciclo de Servicios** de la organización.
- 4) Identificar los **Momentos de la Verdad** en que pueden ocurrir fallos: apuntar cuáles y qué acciones se pueden tomar con anticipación para reducir la probabilidad de que se produzcan.