

Presentacion - Servicio

fedee

May 13, 2026

Contents

1	Producto y Servicio	1
2	Creando experiencias	2
3	Niveles de producto	2
4	Producto de Consumo	2
5	Productos industriales	2
6	Que más puede ser un producto	3
7	Decisiones de productos y servicios	3
8	Empaque	3
9	Que es la mezcla de productos	4
10	Naturaleza de los servicios	4
11	Cadena servicio utilidad	4

1 Producto y Servicio

un servicio es un producto por el cual no se intercambia nada tangible.

2 Creando experiencias

Es cuando el precio del producto no es justificado por el producto en sí sino por el servicio al consumidor / lo que el usuario experiencia mientras esta ahí.

3 Niveles de producto

3.1 Producto Basico

no es directamente el producto en sí sino la posibilidad que se le da a la familia para poder capturar los recuerdos.

3.2 Real

Marca, diseo calidad y empaque

3.3 Aumentado

Garantia, soporte, entrega y credito.

4 Producto de Consumo

Son los productos que le van a llegar al consumidor final, como los de conveniencia, lo cuales son de uso inmediato.

Los de Comparacion, son unos que se necesita ir a una tienda para poderlos encontrar, son unos que uno debe de ir a un lugar en especifico para poderlos encontrar, son del tipo que un cliente va a comparar en distitnos lugares para poderlos comprar.

Los de Especialidad, son en casos donde a la persona no le importa el precio porque se supone es algo más “Especial”.

Los no Buscados, que serian los que se necesita hacer campañas más específicas para poder saber que existen

5 Productos industriales

Son utilizados para niveles organizacionales en lugar de personales.

5.1 Materiales y componentes

materias primas, cosas agricolas, timber y laminas de metales, por ejemplo ponele.

5.2 Bienes de capital

WIP

5.3 Bienes de uso

resmas de papel, tinta, asesorias legales, contabilidad tercerizada.

6 Que más puede ser un producto

las organizaciones lo pueden ser en casos donde una empresa se quiere vender a si misma. por ejemplo el trato de alpine con mercado libre.

Tambien se puede hacer una marca personal, por ejemplo, la megadibu del mundial 2022 en mostaza.

Ideas / generar consientizacion, no tomar al volante.

7 Decisiones de productos y servicios

7.1 Calidad del producto

Se mide en nivel de desempeño y diseño del producto.

7.2 Catacteristicas

Son las cosas que hacen que un producto se diferencie de otro en entornos donde no es posible mediante utilidad.

7.3 Apariencia

Aunque hagas una silla de vidrio no me sentaria ahi

8 Empaque

Como envias un producto al mercado, historicamente podrias hacerlo super sencillo pero si gastas más en eso podes impactar en como te ve el cliente y por lo tanto en el valor percibido.

9 Que es la mezcla de productos

consiste en todas las lineas de productos y articulos de una empresa ofrescidos a la venta.

9.1 Anchura

Cantida de procuctos ofresidos.

9.2 Longitud

Cantidad de productos ofresidos

9.3 Profundidad

Niveles de productos ofresidos.

9.4 Consistencia

Que tan relacionadas estan las lineas de productos relacionadas entre sí.

10 Naturaleza de los servicios

- intangiles, por ejemplo, cuando un cliente compra un pasaje de avion.
- inseparables, no se pueden separar de sus proveedores.
- Veriabilidad, la calidad depende de quien los presta.
- Inalmacenables, no puede hacerse un stock de tunos medicos, sino que tienen un tiempo en el cual pueden ser usados.

11 Cadena servicio utilidad