**Situación 3: Visualizando empresas de servicios**

Algunas empresas no tienen como fin generar productos para su venta en el mercado. Como ejemplos de ellas tenemos:

- Un hotel (porque tony lo dice)

Diccionario de datation

| **Cliente** |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Estas empresas venden servicios, algo menos tangible que los productos, que relacionan a la empresa con sus clientes de manera temporal.

Algunas empresas ofrecen diversos servicios mientras otras se circunscriben a unos cuantos. Cuando se presta un servicio a un cliente, éste le es facturado de acuerdo a la tarifa vigente para el servicio. Para ser prácticos, si un cliente va a recibir varios servicios, se permite que cada servicio prestado le sea registrado sin su cobro inmediato, y al momento de hacer un corte, los servicios registrados hasta el momento le sean facturados. Un caso típico de este tratamiento a los servicios es el de un hotel, en el que al corte de la habitación se cargan al cliente, además del cargo por cada pernocta, los consumos y llamadas telefónicas realizadas.

Algunas otras compañías facturan los servicios prestados al cliente en forma periódica, como las compañías telefónicas o las de seguros. En el primer caso, se establece un esquema de medición del servicio prestado y se factura al término del período; en el segundo caso, se pre establece el costo del servicio en términos de una póliza con una cobertura temporal (típicamente anual), y esta puede ser liquidada en una sola exhibición o en pagos periódicos. Para la empresa de servicios es importante programar el cobro de los servicios, presentarlos al cliente y asegurarse de que sean cubiertos.

El cobro de los servicios puede hacerse en diversas formas: en efectivo, con cargo a una tarjeta de crédito, con cheque, y en algunos casos, con cargo a una cuenta bancaria del cliente. Para los casos en que la empresa ofrece el cobro a crédito, es importante mantener el saldo del cliente así como el registro de todos sus pagos para emitir estados de cuenta y tener elementos para cualquier aclaración.

Al obtener un modelo de datos para empresas de servicios, puede optarse por buscar los elementos en común y crear un modelo configurable para diversas empresas, o bien centrarse en un tipo de empresa particular.