

La evidencia física es de suma importancia en el encuentro de los clientes con el servicio, ya que el entorno físico afecta en la experiencia que tiene el cliente al recibirlo, incluso pudiendo llegar a ser clave para la satisfacción de este, de igual forma al ser el servicio algo intangible el tener evidencia física le da al cliente una facilidad para evaluar el nivel de calidad que espera del servicio, es necesario cuidar de este aspecto ya que esto puede aumentar el valor que se percibe de lo que ofrece el mercado, entre otras cosas también es importante ya que facilita la socialización entre los clientes y los empleados. El entorno de servicio es algo muy complejo y se compone de muchos elementos, sus principales dimensiones incluyen aspectos como los atractivos visuales que hay en el entorno, el espacio y la funcionalidad, los signos, símbolos y artefactos que ahí se encuentren, las apelaciones al gusto, el olfato y el oído, entre otros aspectos, todo este conjunto puede llegar a ser determinante para el cliente en la percepción que tiene este del servicio, al definirlo como un entorno agradable los cuales tienden a atraer a los clientes, ser relajantes y agradables o por su parte como uno que es desagradable los cuales tienden a ser percibidos como aburridos o generan angustias desalentando a los clientes a interactuar con ellos.



El siguiente video tiene el propósito de analizar el entorno de servicio que tiene Volaris, tomando en cuenta dentro de este, cosas como los atractivos visuales con los que cuenta, cuáles son sus apelativos gustativos, olfativos y de sonido, así como la funcionalidad y el espacio con el que cuenta, analizando tanto aspectos positivos como negativos de su entrega de su servicio y el entorno que hace posible esta entrega.

