Triángulo del servicio

Bien->tangible

Servicio->intangible

Jean Carlson -> Relación de servicio Estrategia del servicio (como se planea dar el servicio, hacía quien, cuanto cobrar, como cobrar, etc.- Personal (personas involucradas con labores periféricas, personas de línea que brinda el servicio)-Sistema (Todos los elementos no humanos que interactúan con cliente y personal como sistemas de comunicación, máquinas expendedoras, ascensores, y cualquier elemento que participe de la relación entre el cliente y la organización)

Todos tienen que funcionar bien para que sea elegido y recomendado por los clientes

EJEMPLO Consultorio Dentista

Servicio-> Salud bucal de los clientes

Sistema-> Teléfono para comunicarme, páginas o turnos online, tele, wifi, revistas

Personal-> Personal que atiende el teléfono, recepcionista con tareas varias

Escuelas de la administración

Propuestas formales-> consideran al sujeto, obrero, hombre, empleado como un objeto mas o recurso de la organización. Maximizar ganancias y eficiencia.

Propuestas informales-> el hombre es considerado como el elemento mas importante de la empresa.

Ver línea de tiempo de las ppt.