

Bienes y Servicios

Una administración correcta de un negocio requiere conocer las siguientes distinciones:

1.- EMPRESA: Es una organización cuyo objetivo es fabricar y distribuir mercancía, o proveer servicios a parte o a toda la comunidad mediante el pago o retribución de los mismos.

2.- PRODUCTO: Bienes o servicios que la empresa ofrece para satisfacer las necesidades de los clientes. A aquellos productos tangibles se les conoce como bienes, y son clasificados de la siguiente manera: Bienes de Consumo, Bienes de Producción y Bienes de Servicio.

Manufactura	Servicios
El producto es tangible	El servicio es intangible
La propiedad se traslada al momento de la compra	Generalmente no se traslada la propiedad
Se puede revender el producto	No es posible revenderlo
Se puede hacer una demostración del producto antes de la compra	El producto no puede almacenarse
La producción precede y el consumo pueden separarse en el espacio	La producción y el consumo deben ocurrir en el mismo lugar
El producto puede transportarse	El producto no puede transportarse (aunque pueden transportar a los productores)
El vendedor produce	El Consumidor toma parte directamente en el proceso de producción y de hecho puede realizar una parte de la producción
Es posible un contacto indirecto entre la compañía y su cliente	En la mayoría de los casos se necesita un contacto directo
El producto puede exportarse	Normalmente no se puede exportar el servicio, pero el sistema de suministro de servicio sí
La empresa se organiza por funciones, separando ventas y producción	Ventas y producción no pueden separarse como funciones

Es necesario considerar una serie de factores que determinan la satisfacción del cliente que van más allá de la fabricación de un bien o entrega de un servicio:

- Higiene y Presentación
- Buena atención, rápida, responsable y puntual
- Garantía del producto ofrecido