
Business Spanish
SPAN:3040:0002
(035:118:002),

Dr. Armando Zavaleta

Office: 465 PH

Email: armando-zavaleta@uiowa.edu

CAPÍTULO 8: BIENES Y SERVICIOS

*Good merchandise,
even hidden, soon
finds buyers.*

— TITO MACCIO PLAUTO

*Long-range planning
does not deal with
future decisions, but
with the future of
present decisions.*

— PETER F. DRUCKER

*El que siembra vientos,
recoge tempestades.*

— PROVERBIO



© Diego Vito Cervo

En un restaurante. ¿Qué servicios ofrece un restaurante a sus clientes? Cuando usted come en un restaurante, ¿cómo distingue un servicio normal de uno sobresaliente por parte de los camareros?

Lectura comercial: Bienes y servicios

- Satisfacer necesidades y deseos del consumidor
- Productos (tangibles) y servicios (intangibles)
- Preguntas fundamentales:
 - ¿Qué bienes van a producir y qué servicios van a ofrecer?
 - ¿Cantidad?
 - ¿Cómo van a producirlos y cómo van a ofrecerlos?
 - ¿Para quién?
 - ¿Cuándo?
 - ¿Dónde?
 - ¿Cómo van a controlar el proceso manufacturero y la calidad del producto o servicio?