

---

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

---

Dr. Armando Zavaleta

Office: 465 PH

Email: [armando-zavaleta@uiowa.edu](mailto: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?