

کالا :

هر سازه فیزیکی قابل لمس و دیدن که وجود خارجی دارد و می توان بعد از ساخته شدن در انبار نگه داری کرد . (فرش و کامپیوتر)

ویژگی های کالا :

- ۱- قابل لمس
- ۲- قابل نگه داری در انبار
- ۳- کیفیت آن بستگی به فرد فروشنده آن ندارد .

خدمات :

رویداد یا فرایند غیر قابل لمسی که همزمان با ایجاد، موردا استفاده قرار می گیرد و کیفیت آن به شخص ارائه دهنده آن بستگی دارد . (موسیقی - حمل و نقل)

ویژگی های خدمات :

- ۱- غیر قابل لمس
- ۲- غیر قابل نگهداری در انبار
- ۳- کیفیت آن به فرد ارائه دهنده بستگی دارد .

کار در کلاس



جدول زیر را کامل کنید و سه مثال دیگر نیز به پیشنهاد خودتان بیاورید.

خدمت	کالا	محصول
*		بیمه
	*	خودرو
*		مشاوره
	*	میوه و سبزیجات
*		تعمیرات
	*	تابلو نقاشی
	*	تلویزیون
	*	اتو
*		بیمارستان



به نظر شما کدام یک از جملات زیر ویژگی کالا و کدام یک ویژگی محصول را بیان می‌کند؟

ویژگی	کالا	خدمت
غیر قابل لمس		*
کیفیت آن به شخص ارائه‌دهنده بستگی دارد.		*
قابل ذخیره شدن	*	
بین زمان عرضه آن و استفاده از آن فاصله کم است.		*
قابل لمس	*	
بین زمان عرضه آن و استفاده از آن فاصله زیاد است.	*	
کیفیت آن به شخص ارائه دهنده بستگی ندارد.	*	

مراکز زیر چه خدماتی به شما ارائه می‌دهند و در پاسخ به چه نیازی به وجود آمده‌اند؟ دو مرکز ارائه‌دهنده خدمات دیگر را که در رشته شما وجود دارد، بیان کنید.



مرکز	خدمت	نیاز
بانک	نگهداری پس انداز - پرداخت تسهیلات	سرمایه گذاری - واریز پول
مدرسه	آموزش و پرورش	افزایش یادگیری و مهارت زندگی
بیمارستان	بهداشتی و درمانی	پیشگیری از شیوع بیماری و درمان
پلیس	خدمات انتظامی و امنیتی	نیاز به نظم و امنیت در جامعه