



Università degli Studi di Verona
Facoltà di Economia

ECONOMIA E GESTIONE DELLE IMPRESE DI SERVIZI

Prof. Claudio Baccarani

8 gennaio 2007

Studenti FREQUENTANTI

Cognome _____ Nome _____ Matricola _____

1. Quale significato hanno i concetti di terziarizzazione e deindustrializzazione?

2. Quale valore hanno i reclami dei clienti per l'impresa di servizi?

3. Per quali motivi è difficoltoso relazionarsi con il cliente?

4. In che senso le imprese di servizi si possono definire come aziende “personality intensity”?

5. L'impresa può influire sulla qualità attesa? In quale modo?

Tempo assegnato: 40 minuti