

**TAF N°02**

**Les affirmations suivantes sont-elles vrai ou fausses ? Corrigez ces dernières.**

N°	Vrai	Faux	Les affirmations	Correction de la fausse affirmation
01			- La distinction entre un service hôtelier et un service bancaire réside à l'origine dans les qualificatifs de matérialité et d'immatérialité	
02			- L'accueil doit être personnalisé dans sa réalisation	
03			- L'entreprise de service minimise son chiffre d'affaires pendant la période de haute saison	
04			- Le service est un produit standardisé	
05			- La BACK OFFICE n'est du tout une partie prenante du système de servuction	
06			- Un service n'est point évalué dans sa globalité par les consommateurs	
07			- La qualité de service dépend essentiellement du support physique	
08			- La frontière entre bien et service est très aisée à établir	
09			- L'effet de simultanéité permet de stocker les services	
10			- L'entreprise améliore la prestation de service à partir de la qualité voulue	
11			- La communication dans les services est complètement ardue à réaliser	
12			- L'expérience client n'est pas désaffectée par les autres clients	
13			- La participation du client est facultative dans la prestation de service	
14			- Les utilisateurs occasionnels du service développent leur participation	
15			- Le diagramme ISHIKAWA est également appelé modèle des écarts	
16			- Les innovations dans les services sont facilement protégées	
17			- Les services périphériques ne compromettent pas le service de base	
18			- L'entreprise peut optimiser la prestation de service à partir de la perception du client	
19			- Un logigramme permet de mesurer les éloges qu'on fait aux clients	
20			- Un client mystère est une personne mystérieuse	