

Estratégia de serviço

Capítulos 13

Luciano Mendes





Serviço



Definição: qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada.

- A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um bem concreto.
- Cada vez mais, fabricantes, distribuidores e varejistas oferecem serviços de valor agregado ou simplesmente um excelente atendimento ao cliente em busca da diferenciação.



Abrangência do Setor de



Categorias de Oferta ao Mercado



Bens puramente tangíveis

Loja Online

Moto G com 4G^{MAX}

POR R\$ **99**

ou 11x de R\$ 9,00 sem juros no plano Claro Online 500MB + 100 minutos + Torpedos

Oferta especial de Moto G com 4G!
Android 4G com câmera 5MP e performance incrível.
Vai perder essa?

COMPRA AGORA >

Bens tangíveis associados a serviços



Vídeo



Híbridos ofertas, como uma refeição em um restaurante, igualmente compostas por bens e serviços.

Categorias de Oferta ao Mercado



Serviço principal associado a bens ou serviços secundários Esse serviço requer um bem de alto investimento de capital, mas o item principal é o serviço.



Serviço puro essencialmente um serviço intangível



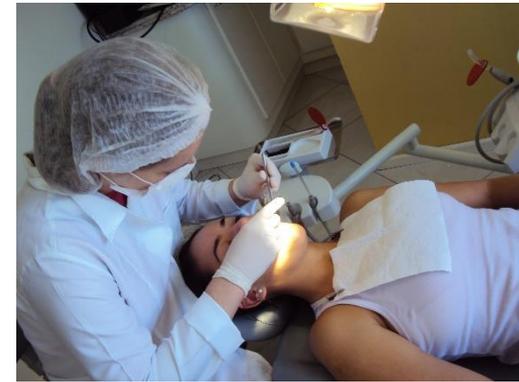
Características Distintivas dos Serviços



Intangibilidade: os serviços não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem adquiridos. “Tangibilizar o intangível” – Prova Física e Apresentação.



Variabilidade: visto que dependem de por quem, onde e quando são fornecidos, os serviços são altamente variáveis.

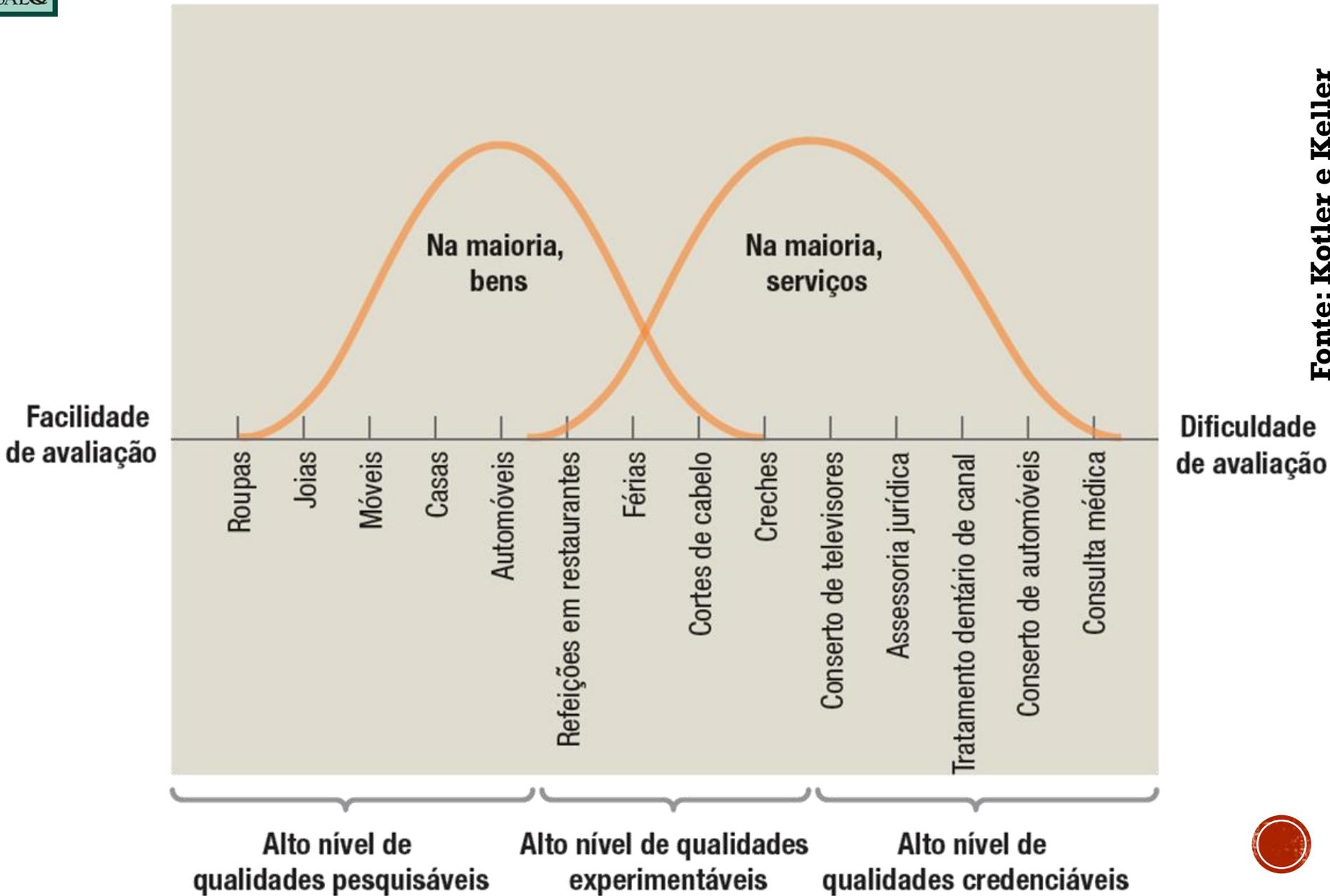


Inseparabilidade: de modo geral, os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente.

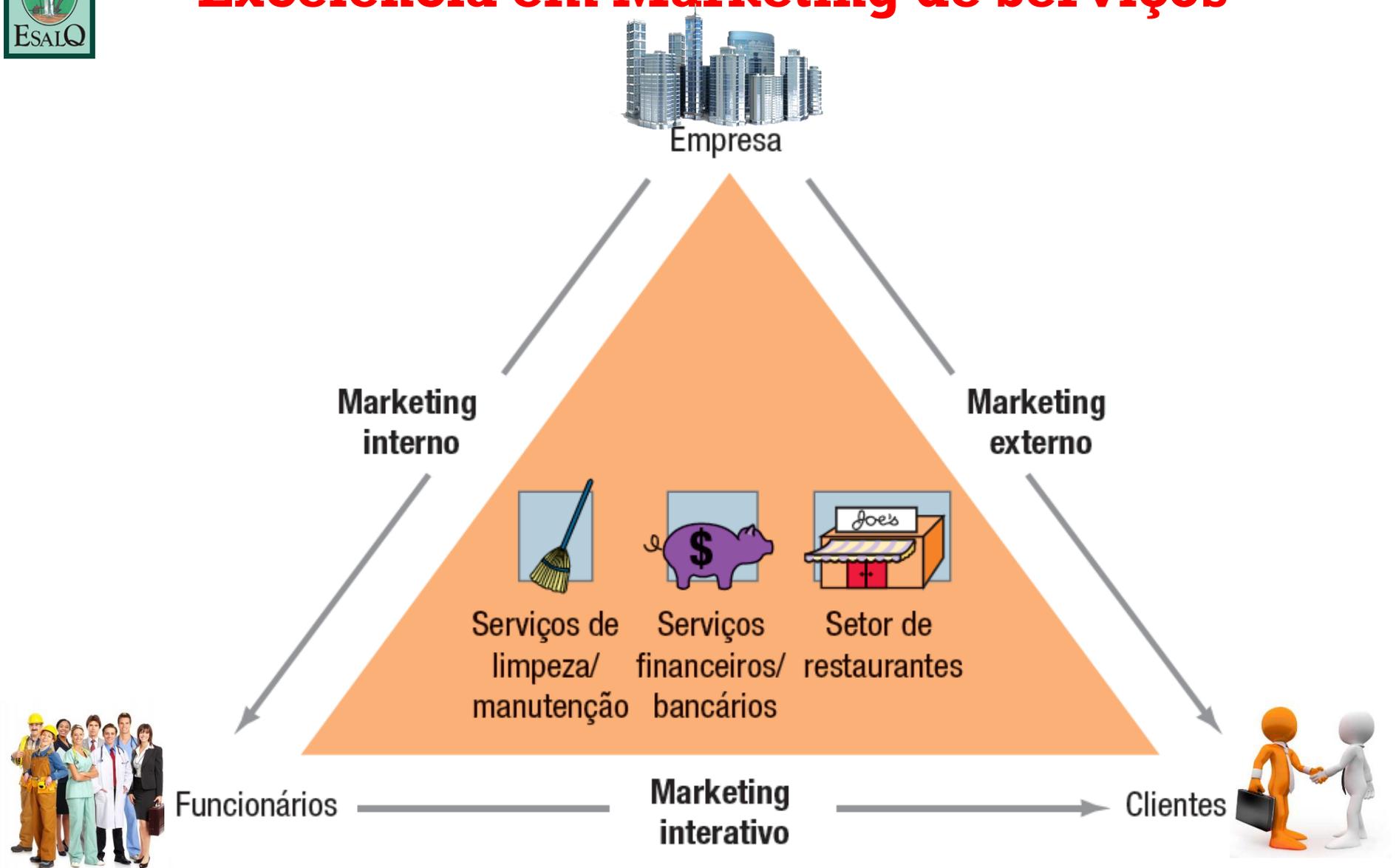


Perecibilidade: serviços não podem ser estocados; por isso, sua perecibilidade  pode ser um problema quando a demanda oscila.

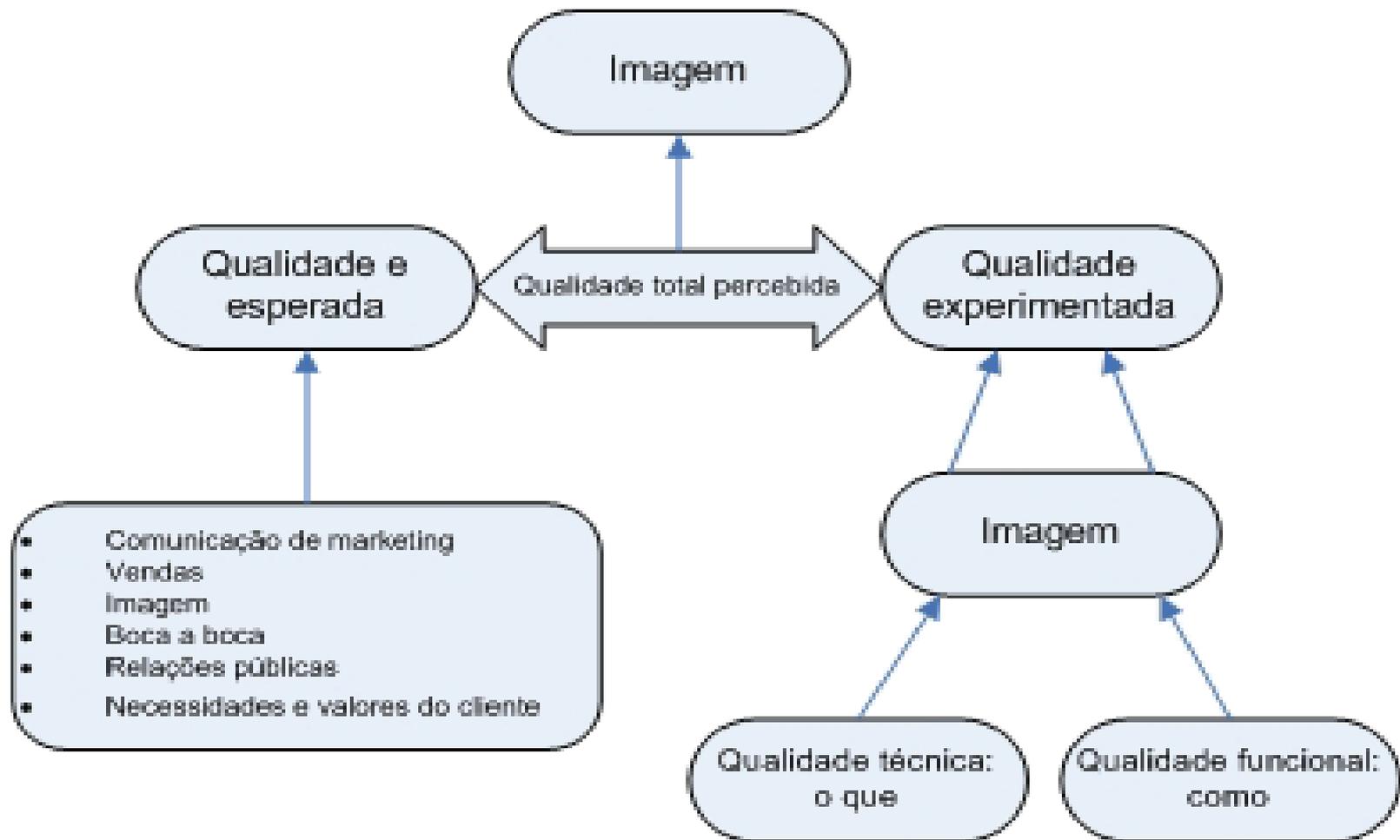
Avaliação de Serviços



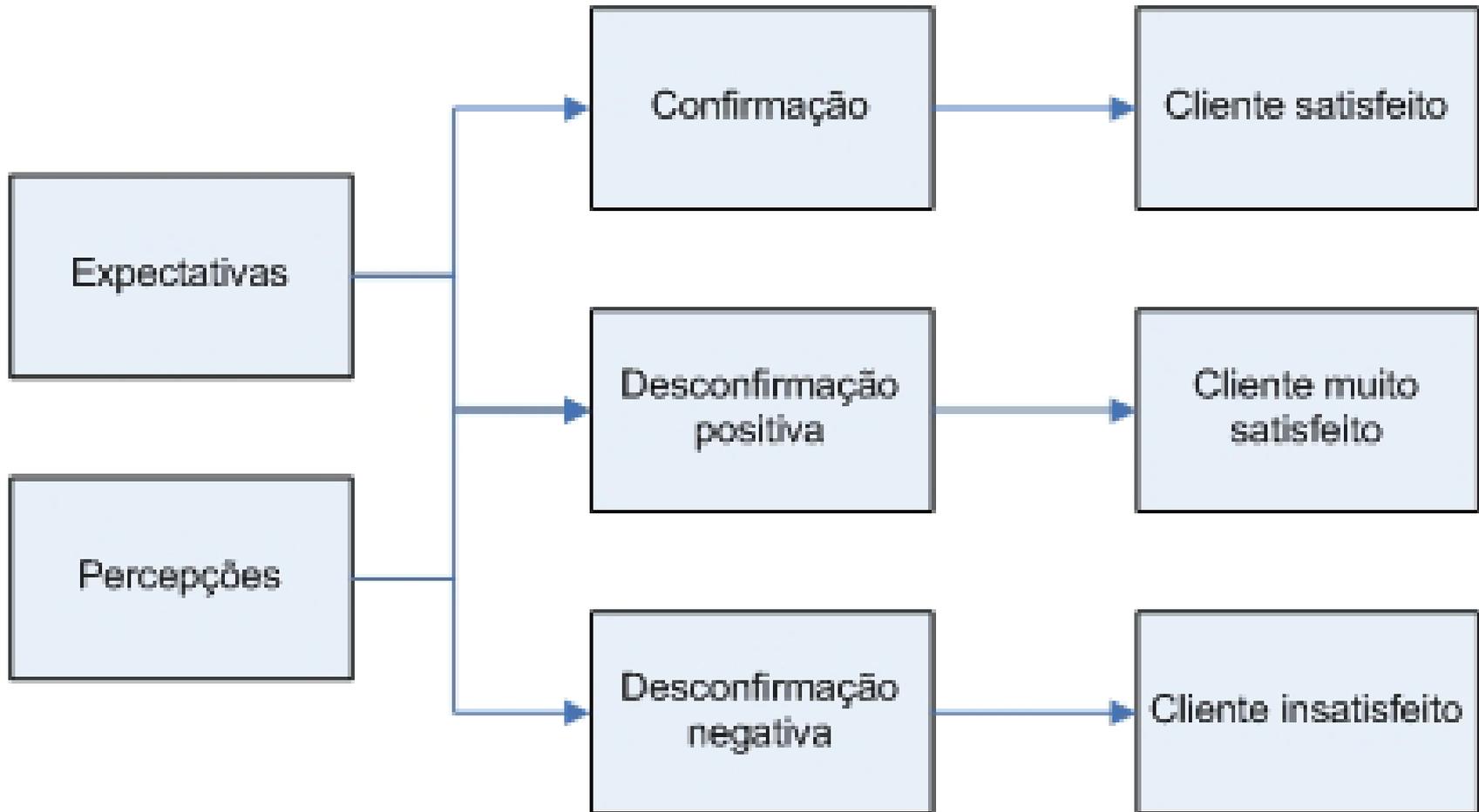
Excelência em Marketing de Serviços



O QUE É QUALIDADE EM SERVIÇO?



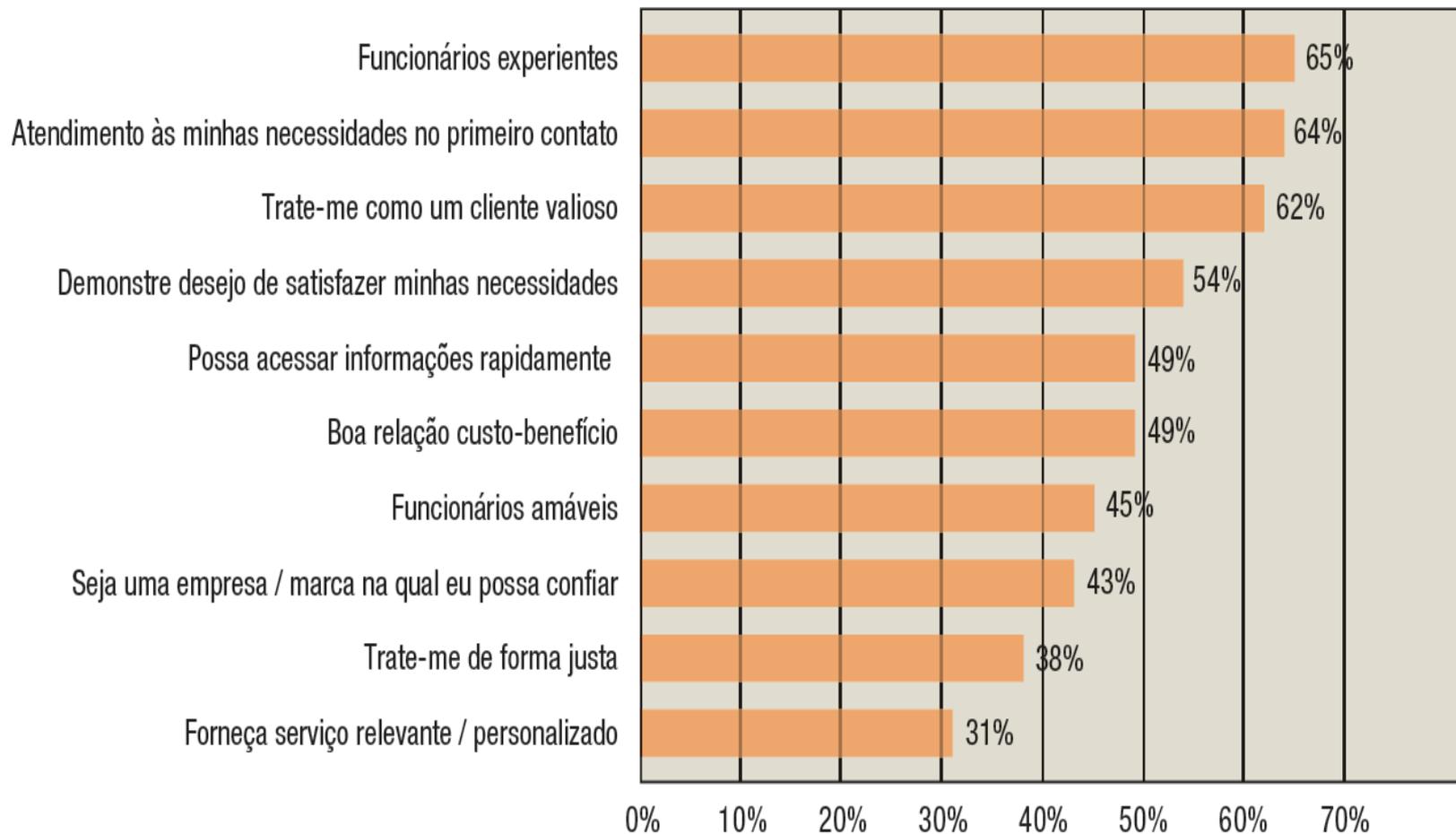
O que é satisfação em serviços?



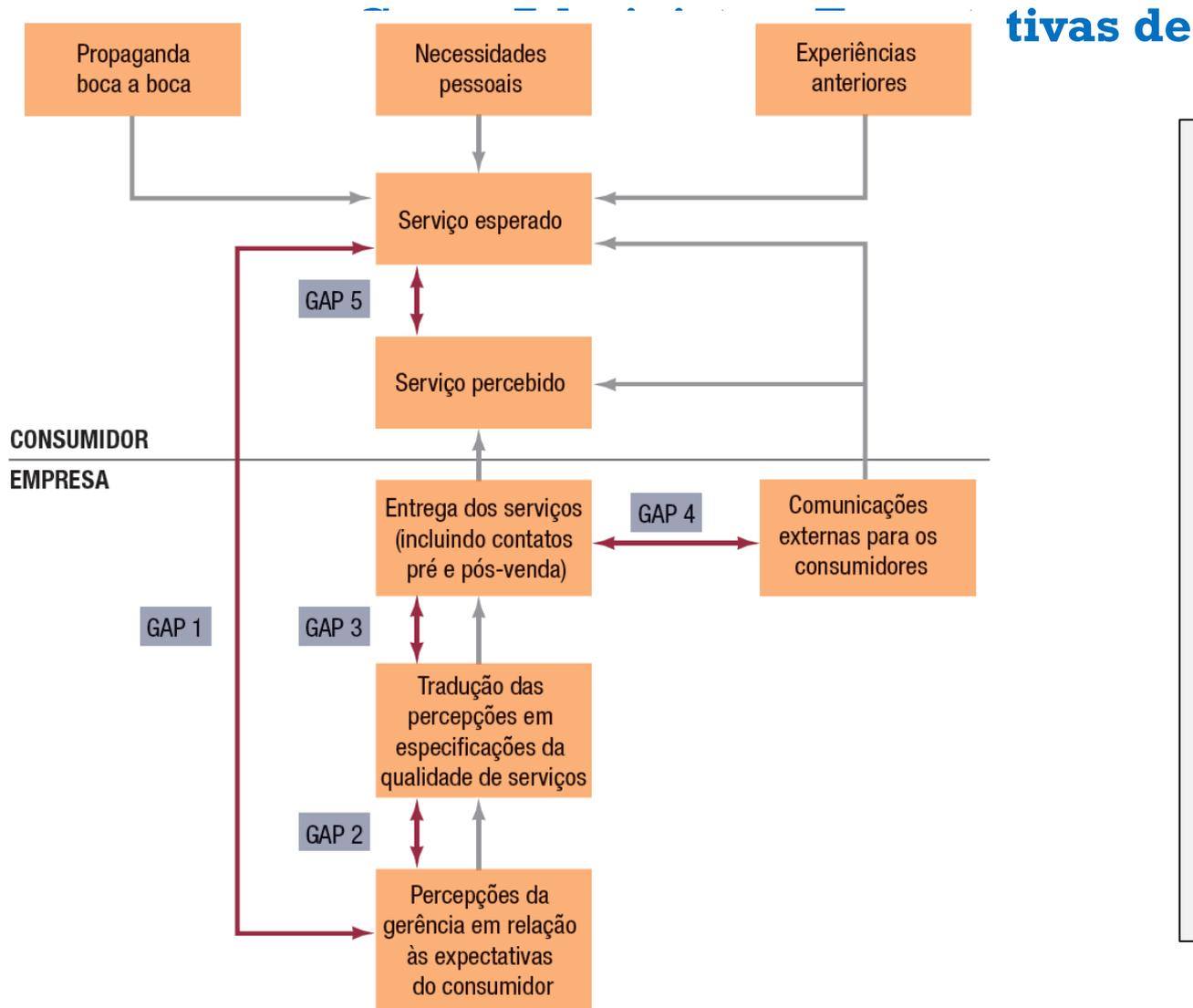


Gestão da Qualidade de Serviço

Dimensões de Serviço que os Clientes Querem Receber:



Gestão da Qualidade de Serviço



Cinco Fatores determinantes da qualidade dos serviços:

1. Confiabilidade;
2. Capacidade de resposta;
3. Segurança;
4. Empatia;
5. Itens tangíveis.



Gestão da Qualidade de Serviço



artigo

Atributos da Escala SERVQUAL

Confiabilidade

- Entregar o serviço como prometido
- Mostrar segurança ao lidar com os problemas de serviço do cliente
- Entregar o serviço certo na primeira vez
- Entregar os serviços no prazo prometido
- Manter registros sem erros
- Dispor de funcionários que têm o conhecimento necessário para responder às perguntas do cliente

Capacidade de resposta

- Manter o cliente informado sobre a data em que o serviço será realizado
- Efetuar um atendimento rápido de clientes
- Mostrar disposição para ajudar os clientes
- Estar preparado para atender às solicitações do cliente

Segurança

- Dispor de funcionários que inspiram confiança nos clientes
- Fazer os clientes se sentirem seguros em suas transações
- Dispor de funcionários que são consistentemente cordiais

Empatia

- Dar aos clientes atenção individual
- Dispor de funcionários que tratam os clientes com atenção
- Ter em mente os melhores interesses do cliente
- Dispor de funcionários que entendem as necessidades do cliente
- Oferecer horário de funcionamento conveniente

Itens tangíveis

- Equipamentos modernos
- Instalações com visual atraente
- Funcionários com aparência asseada e profissional
- Materiais visualmente atraentes associados ao serviço

