



SEP 0327 GESTÃO DE SERVIÇOS

Departamento de Engenharia de Produção SEP
Escola de Engenharia de São Carlos EESC/USP

Aula - O Encontro em Serviços

Prof. Marcel

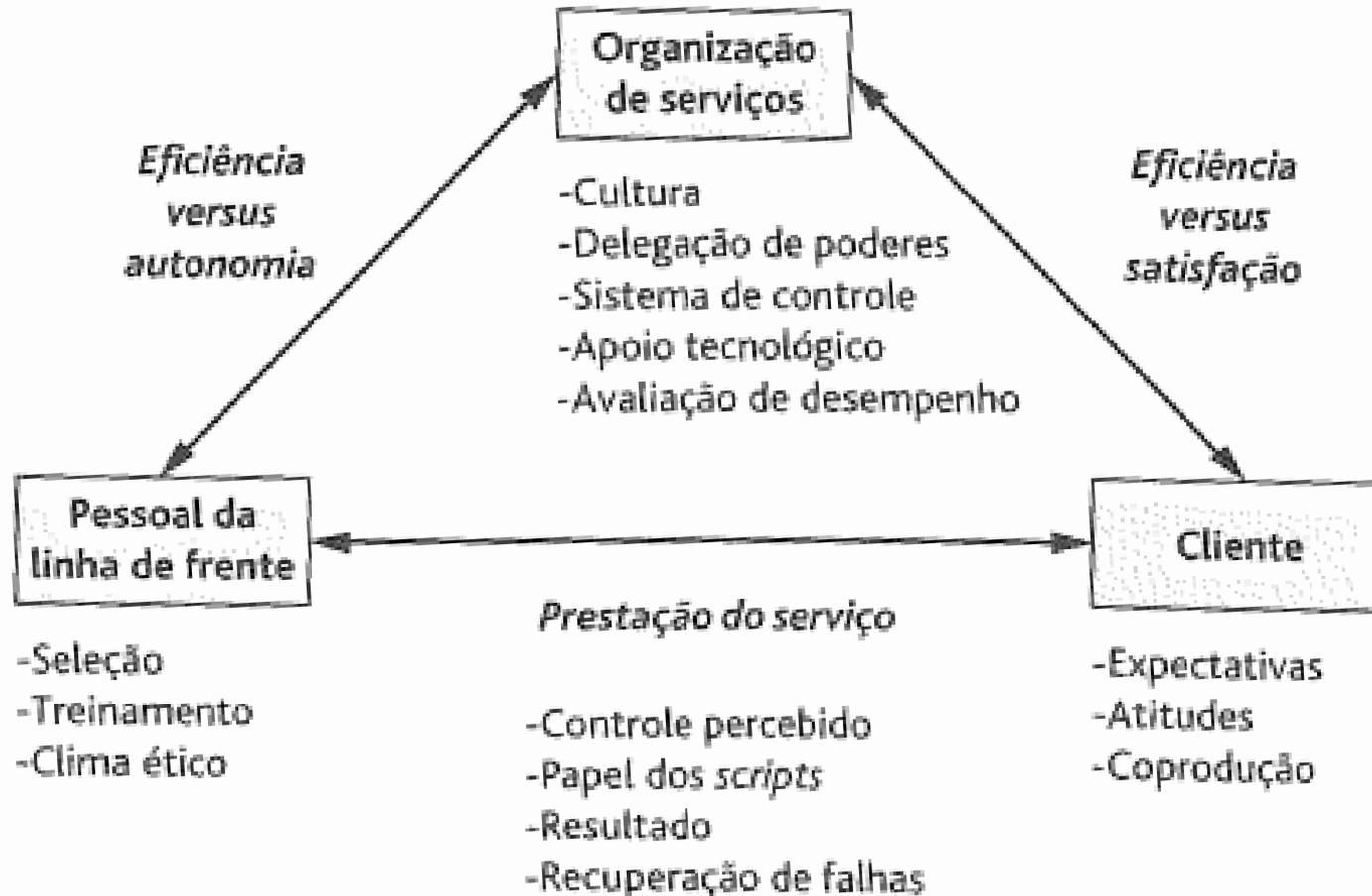
Grupos – TRIOS/ Atividades

Nome	27.03
Nomes	TRIOS
Ana·Caroline·Vieira·Lobo	1
Barbara·Ruy·Bardi	2
Carolina·Ribeiro·Rodrigues	3
Fernando·Grizola·Bonadio	4
Gabriel·Santarelli	5
Guilherme·Neuppmann	6
Helena·Caldeira·Ladeira	7
Hugo·Picolo·Fisnaka	8
Iago·Menezes·Melo	9
Igor·Gabriel·Delfino·de·Campos	10
Isaac·Correa·Araujo	1
Jose·Ricardo·Ferrari·Longhini	2
Karen·Tiemi·Ota	3
Karina·Riolfe·Baptista	4
Leticia·Germana·Araujo·Moura·Fe·Luz	5
Lucas·Ferreira·Lopes	6
Marcella·Canovas·Guimaraes	7
Marilia·Ribeiro·Balardin	8
Matheus·Manara·Martins	9
Mathias·Grandberg	10
Murilo·Nassur·Vioti	1
Murilo·Pinheiro·Furukawa·Godoi	2
Pedro·Aurelio·de·Melo	3
Rodrigo·Augusto·Risso·de·Castro	4
Sophia·Helena·Fregonesi·Galetti	5
Vinicius·Ikeda·Yoshida	6
Vinicius·Sivieri·Paiva	7
Vitor·Kenji·Shimomura·Kitamura	8
Vitor·Sgotti	9
Vivian·Sofia·da·Silva·Cunha	10

- Atividade em trio: Estudar tema indicado com preparação de UM SLIDE para apresentação para a turma! (25min);
- Rodada de apresentação (cada grupo 5-7min);
- Leitura, Troca no Trio e Discussão do Caso:
Amy's Ice Cream (10min+10min+10min);
 - Tarefa: Projetos Didático (5min);

REF: Cap.9 - O encontro em serviços (Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia de informação - James A. Fitzsimmons; Mona J. Fitzsimmons; Editora Mc Graw Hill / Bookman)

A Tríade do Encontro em Serviços



A tríade do encontro em serviços.

Trios	Temas	páginas
1	A organização de Serviços	211*+212 e 213
2	Pessoal da Linha de Frente	211*+214, 215 e 216
3	O Cliente	211*+217 e 218
4	Criação de uma orientação do Serviço em prol do Cliente	219+220
5	A Cadeia de Lucro dos Serviços	221 e 222
6	A organização de Serviços	211*+212 e 213
7	Pessoal da Linha de Frente	211*+214, 215 e 216
8	O Cliente	211*+217 e 218
9	Criação de uma orientação do Serviço em prol do Cliente	219+220
10	A Cadeia de Lucro dos Serviços	221 e 222

Trios	Questões: Caso Amy's Ice Cream
1	1
2	2
3	3
4	1
5	2
6	3
7	1
8	2
9	3
10	1