

Aula 3: Estratégia da Produção

1. Caso Breve: Necessidades dos clientes da Kwik-Fit

Em um setor que não é conhecido pela integridade de suas empresas, a Kwik-Fit conquistou uma reputação por seu serviço que combina baixo custo com serviço rápido e confiável. Fundada em 1971, a empresa é uma das maiores cadeias de oficinas mecânicas de automóveis do mundo, com mais de 10 mil funcionários atendendo cerca de 8 milhões de consumidores, por meio de uma rede de quase 5 mil filiais em 2005.

O dilema do serviço da empresa é como satisfazer consumidores que não querem de forma alguma estar em uma oficina mecânica. Os clientes não planejam ter uma pane, estão fazendo uma compra irritados e frequentemente podem suspeitar da empresa. Podem acreditar que é de seu interesse recomendar um conserto ou substituição dispendiosos, mesmo que não necessários. O consumidor quer ser capaz de confiar no diagnóstico, ser atendido com rapidez e menor orçamento possível, encontrar a solução do problema e não ser cobrado de forma excessiva. Esses fatores competitivos deram forma aos objetivos de desempenho da produção da empresa, resumidos no seu código de conduta.

Os funcionários das filiais sempre:

- Tratam seu veículo com cuidado e usam capa protetora para o assento
- Garantem que seu veículo seja inspecionado por um membro da equipe tecnicamente qualificado
- Examinam o veículo com o consumidor e fornecem uma avaliação honesta do serviço a ser executado
- Oferecem um orçamento total que inclui todas as cobranças antes do serviço ser feito
- Garantem que o cliente saiba que todas as peças trocadas estão à sua disposição para retirada
- Garantem que todo o trabalho seja executado de acordo com os procedimentos estabelecidos pela empresa
- Informam o consumidor imediatamente a respeito de uma complicação ou atraso
- Garantem que todo o trabalho finalizado seja checado por um membro da equipe tecnicamente qualificado
- Inspeccionam o trabalho realizado no momento da entrega junto com o consumidor

Quais são os objetivos de desempenho da Kwik-Fit? E como as necessidades do consumidor e as ações dos concorrentes influenciam seus objetivos?

2. Quais são os fatores qualificadores e ganhadores de pedidos para a) uma Ferrari top de linha e b) um Renault Clio?

	Ferrari	Renault Clio
Ganhadores de Pedido		
Qualificadores		
Objetivos de Desempenho		