

# Por que estudar Serviços?

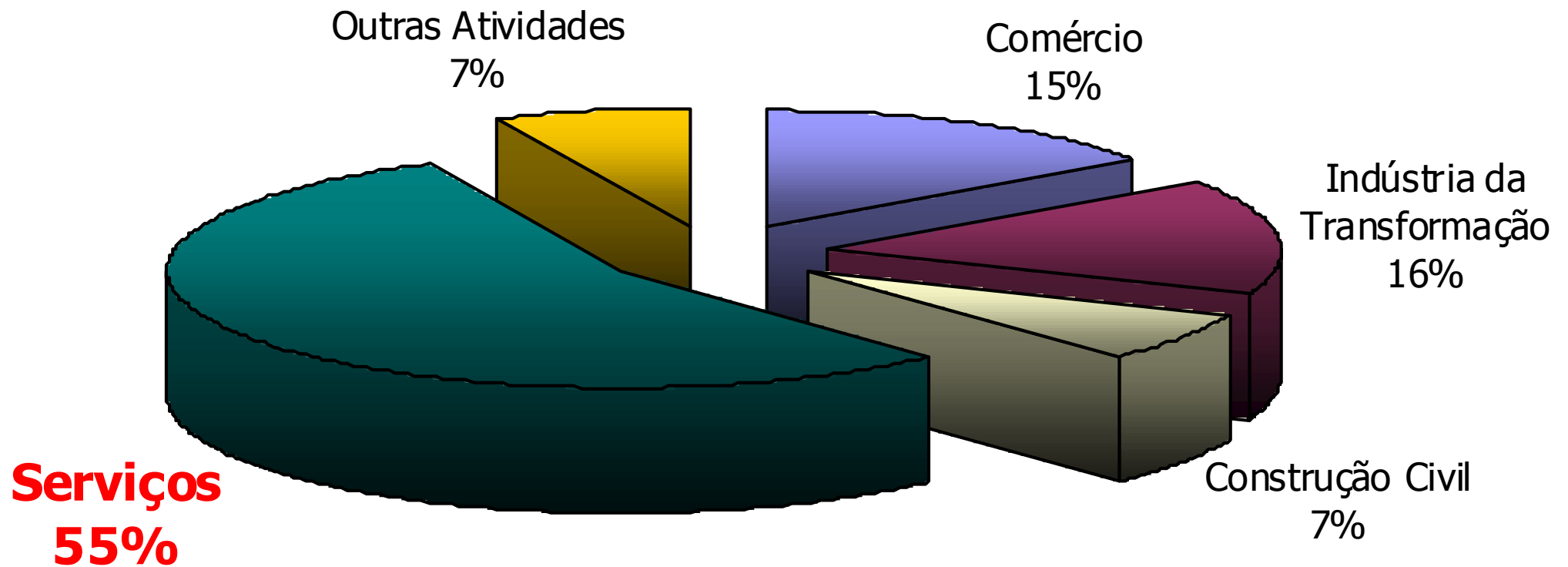
# O que é um Serviço? Definindo o Essencial

---

- Um ato ou desempenho (desempenhos são intangíveis, mas podem envolver o uso de produtos materiais)
- Uma atividade econômica que não resulta em propriedade
- Um processo que cria benefício ao facilitar uma mudança desejada nos clientes, em posses materiais ou em bens intangíveis

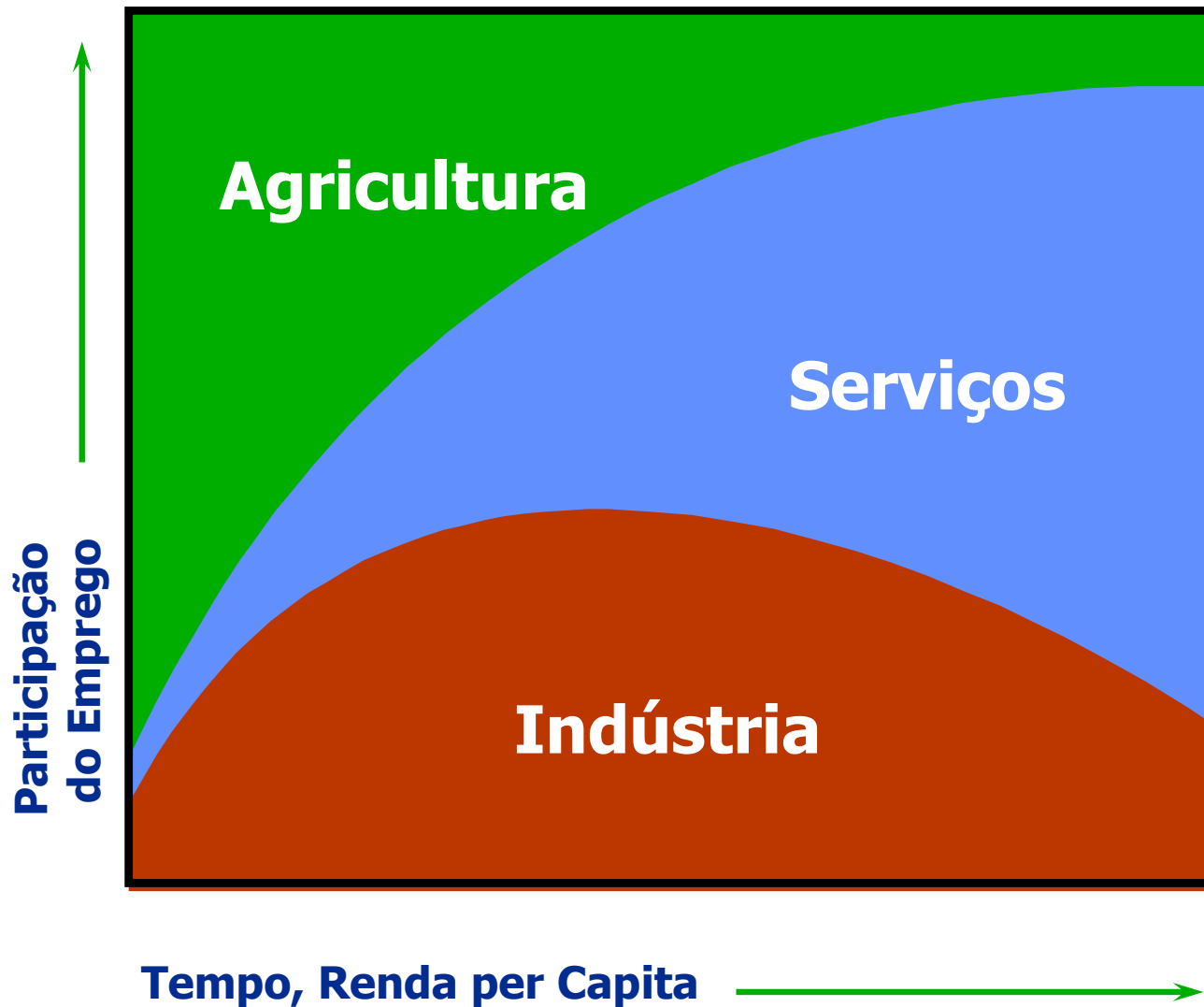
- Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente **intangível** e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção.
- Serviços são atividades econômicas que criam valor e oferecem **benefícios** para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço.
- Serviço segundo Christopher Lovelock e Lauren Wright: *"algo que pode ser comprado e vendido mas que não pode ser jogado aos seus pés"*

- Inclui empresas, entidades governamentais e não lucrativas
- Nos EUA, respondem por 72% da economia e 76% dos negócios
- Na maioria dos países, acrescenta mais valor econômico do que a agricultura, matérias primas e indústrias juntas
- Os empregos abrangem desde profissionais altamente remunerados e técnicos até posições de salário-mínimo
- As empresas de serviço podem ter qualquer tamanho--de enormes corporações globais a pequenos negócios locais



Fonte: IBGE

# A Estrutura Mutável do Emprego à Medida em que uma Economia se Desenvolve



Fonte: Banco Mundial

# Algumas Indústrias no Setor de Serviços

- Bancos, financeiras
- Poupança
- Restaurantes, bares, pensões
- Seguradoras
- Notícias e entretenimento
- Transportes (de carga e de passageiros)
- Assistência Médica
- Educação
- Atacado e varejo
- Lavanderias, lavagem a seco
- Consertos e manutenção
- Profissionais (por ex., advogados, arquitetos, consultores)

- Elementos de serviço dentro de uma empresa que facilitam a criação de--ou adiciona valor a--seu produto final
- Incluem:
  - contabilidade e administração de folha de pagamento
  - recrutamento e treinamento
  - serviços jurídicos
  - transportes
  - pensão e serviços de alimentação
  - limpeza e paisagismo
- Cada vez mais, estes serviços estão sendo terceirizados

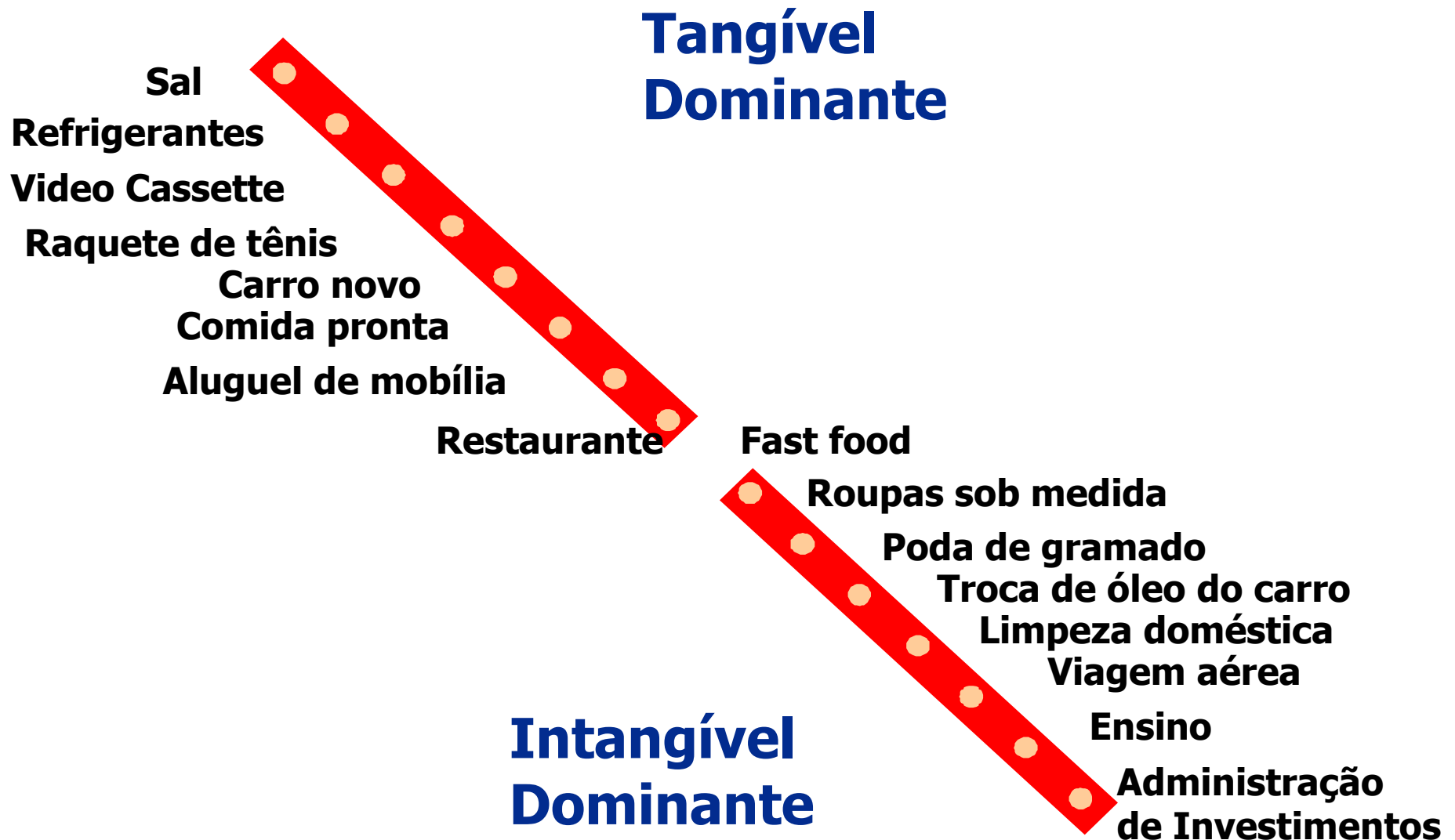
- Ações de governo para mudar regulamentos, privatização
- Relaxamento das restrições dos profissionais ao marketing
- Inovações tecnológicas
- Crescimento das cadeias de serviço e redes de franquia
- Pressões para melhorar a produtividade e a qualidade
- Expansão das empresas de leasing e de aluguel
- Fabricantes como fornecedores de serviço
- Entidades públicas e não lucrativas buscando novas receitas
- Gerentes inovadores

# Diferenças Básicas entre Bens e Serviços

- Nenhuma propriedade sobre os serviços
- Produtos do serviço são realizações intangíveis--não objetos
- Maior envolvimento dos clientes no processo de produção
- Outras pessoas podem fazer parte da experiência do produto
- Quanto maior a variabilidade nos insumos e produtos operacionais--mais difícil melhorar a produtividade e controlar a qualidade
- Muitas vezes há dificuldade de avaliação para os clientes
- Normalmente não pode ser produzido para ser estocado
- O fator tempo é muito importante--rapidez pode ser a chave
- Os sistemas de entrega incluem meios eletrônicos e materiais



# Domínio de Elementos Tangíveis e Intangíveis nos Bens e Serviços



# Os oito componentes da Administração Integrada de Serviços

- Elementos do Produto
- Lugar e Tempo
- Promoção e Educação
- Preço e Outros Custos do Serviço

- Processo
- Produtividade e Qualidade
- Pessoas
- Evidência Física

# Interdependência entre o Marketing, as Operações e os Recursos Humanos



- **Valor:** o mérito de uma determinada ação ou objeto relacionado às necessidades de alguém
- **Valores:** crenças subjacentes a respeito de como a vida deve ser vivida e os negócios, administrados
- **Ética empresarial:** princípios de conduta moral que devem pautar o comportamento nos negócios

