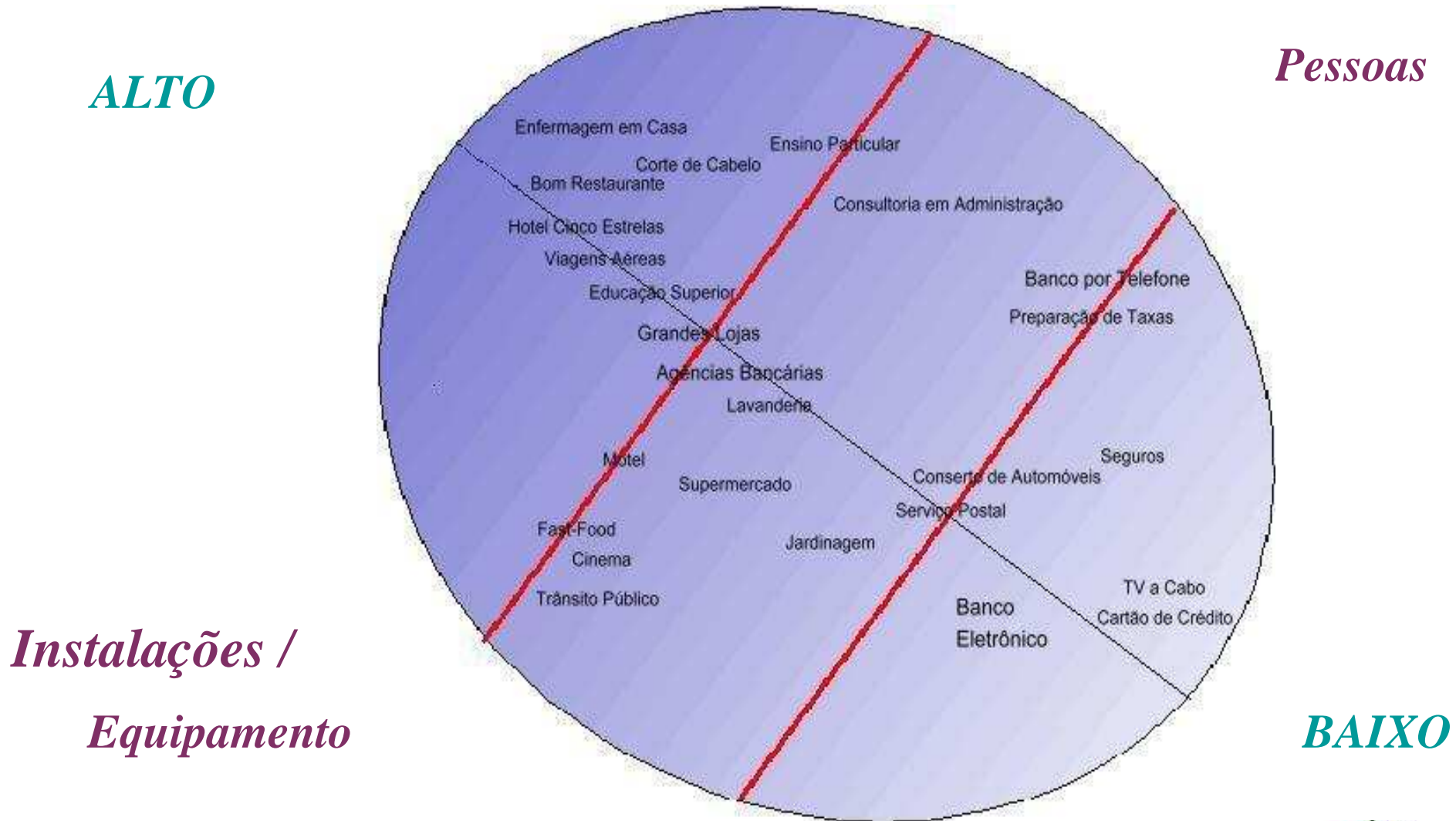


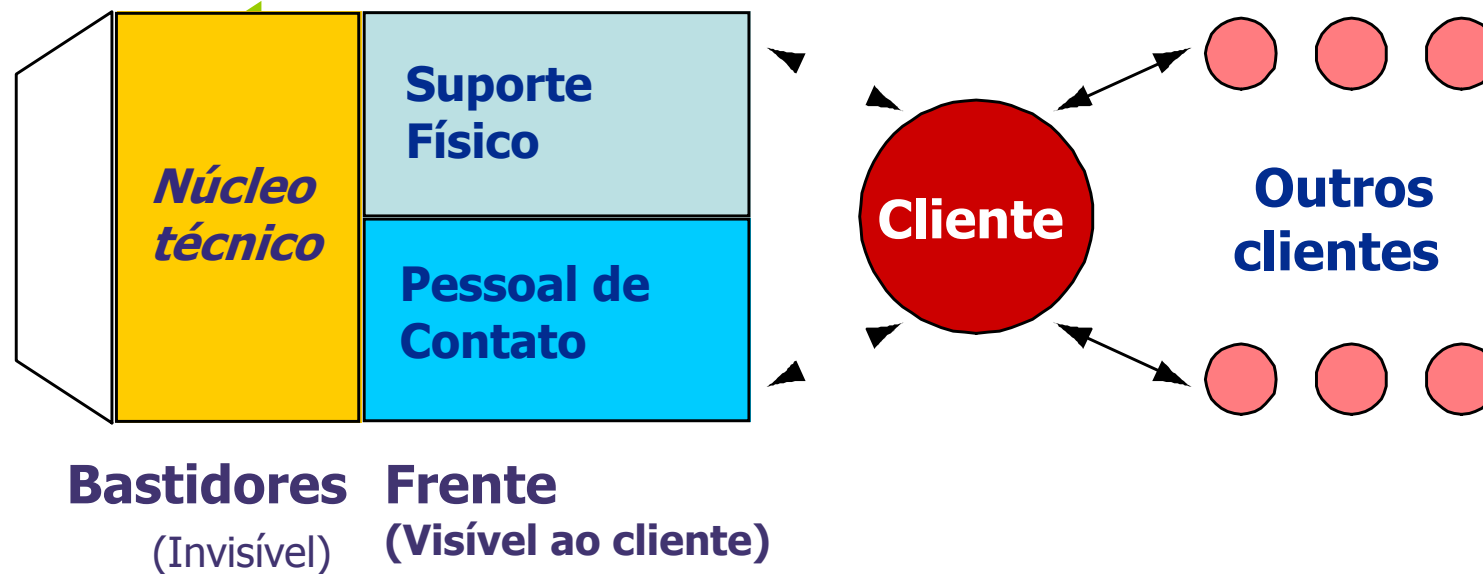
Contato do Cliente com as Organizações de Serviço

- Serviços de Alto Contato
 - Os clientes visitam as instalações do serviço e permanecem até a entrega do serviço
 - Contato ativo entre os clientes e o pessoal do serviço
 - Abrangem a maioria dos serviços que processam pessoas

- Serviços de Baixo Contato
 - Pouco ou nenhum contato físico com o pessoal do serviço
 - Geralmente contato numa base impessoal por meio de canais eletrônicos ou físicos
 - Novas tecnologias (por ex., a Web) ajudam a baixar os níveis de contato

Níveis de Contato do Cliente com as Organizações de Serviço





Operações de Serviço (frente do palco e bastidores)

- Onde os insumos são processados e criados os elementos do serviço
- Abrange instalações, equipamento e pessoal

Entrega de Serviço (frente do palco)

- Onde a "montagem final" dos elementos do serviço ocorre e o serviço é entregue aos clientes
- Abrange as interações dos clientes com as operações e com outros cliente

Marketing de Serviço (frente do palco)

- Abrange a entrega do serviço (como acima) e todos os outros contatos entre a empresa de serviço e os clientes

Opções para Entrega de Serviços Bancários: De Alto Contato a Baixo Contato

- Visitar o Banco, fazer operações com o caixa
- Usar o banco 24 horas
- Contatar o banco pelo correio
- Telefone
 - falar com um responsável pelo atendimento
 - usar teclas em resposta a comandos de voz (ou monitor de tela do telefone)
- Banco em casa via Computador
 - usar programas especiais
 - fazer operações pela Internet



- **Encontro de Serviços** - quando os clientes interagem diretamente com um serviço
- **Momento da verdade** - quando o resultado de uma interação com o pessoal / equipamento afeta as percepções da qualidade
- **Incidentes críticos** - encontros que são particularmente satisfatórios ou insatisfatórios para os clientes ou funcionários

- Pessoal do serviço
- Instalações e equipamentos do serviço
- Comunicações impessoais
- Outras pessoas