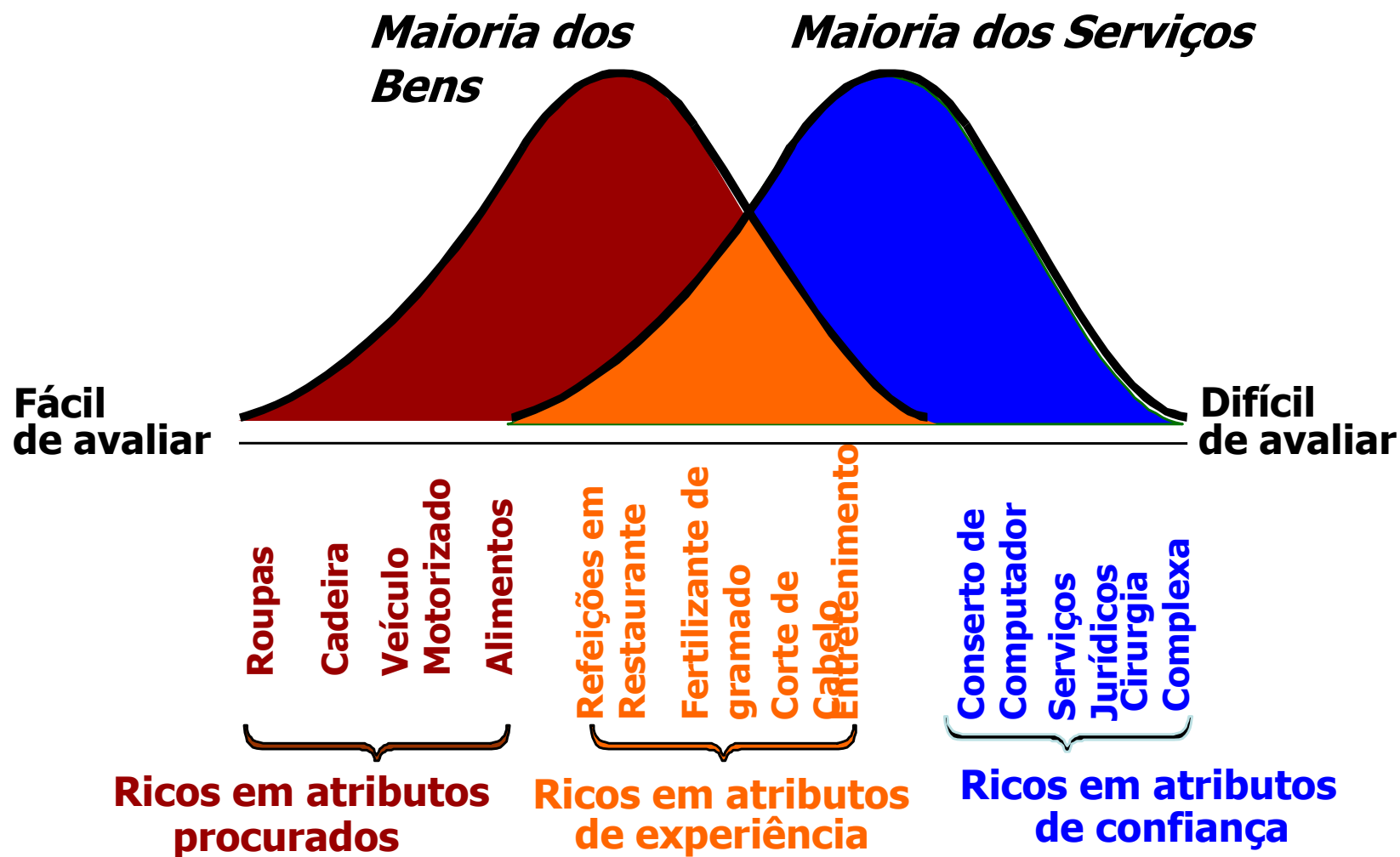


O Serviço do Ponto de Vista do Cliente

Tipos de Atributos dos Produtos

- **Atributos procurados** - características que os clientes podem avaliar prontamente antes da compra
- **Atributos da experiência** - características que os clientes podem avaliar somente durante o uso
- **Atributos de confiança** - características que os clientes podem não conseguir avaliar mesmo depois do uso

Como os Atributos do Produto Afetam a Avaliação dos Serviços



Adaptado de Zeithaml

Estágio pré-compra

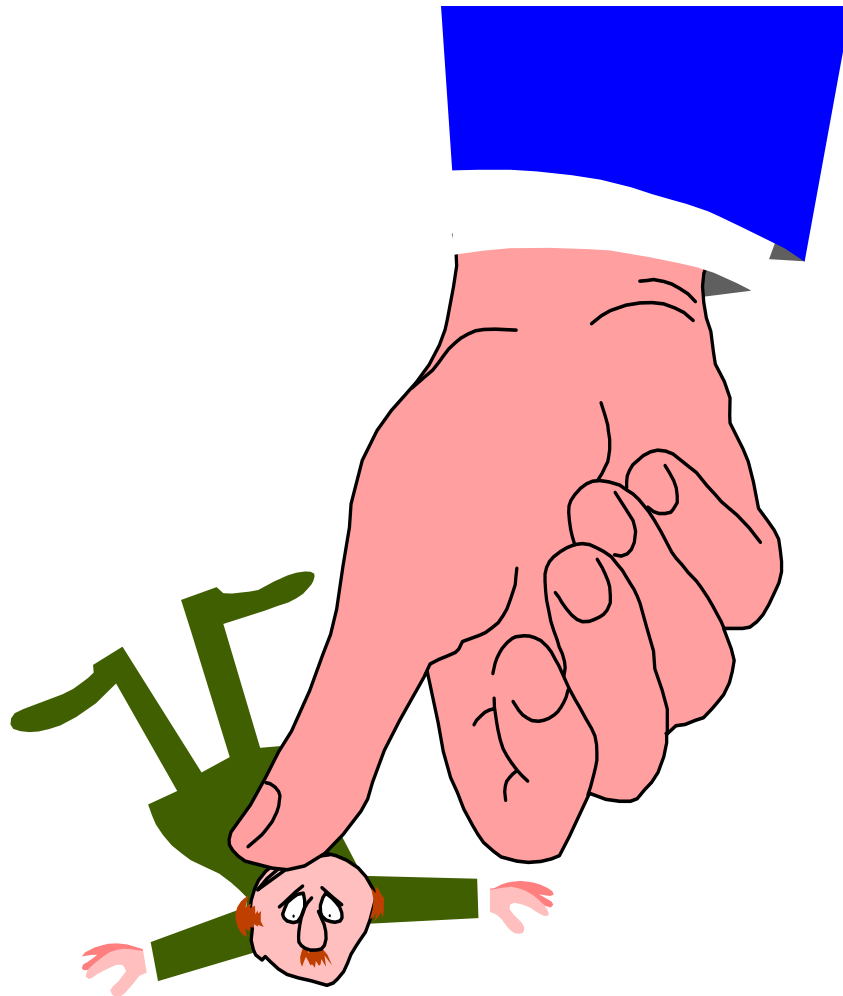
- Consciência da necessidade
- Busca de Informações
- Avaliação dos Fornecedores Alternativos do Serviço

Fase de encontro do serviço

- Requisita serviço do fornecedor escolhido
- Entrega do Serviços

Estágio pós-compra

- Avaliação do desempenho do serviço
- Intenções Futuras



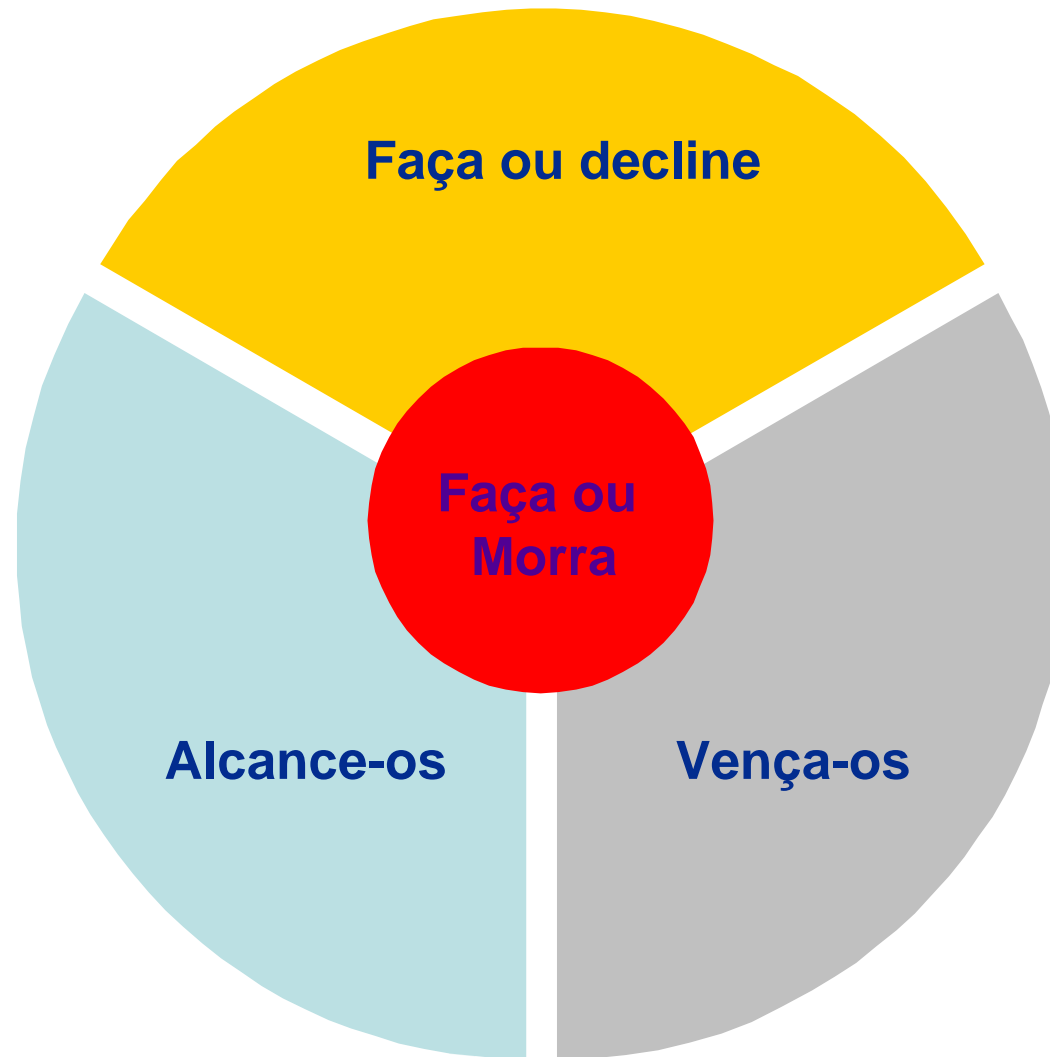
- Risco funcional
- Risco financeiro
- Risco temporal
- Risco físico
- Risco psicológico
- Risco social
- Risco sensorial

Serviços Básicos e Suplementares para Seguros de Automóveis

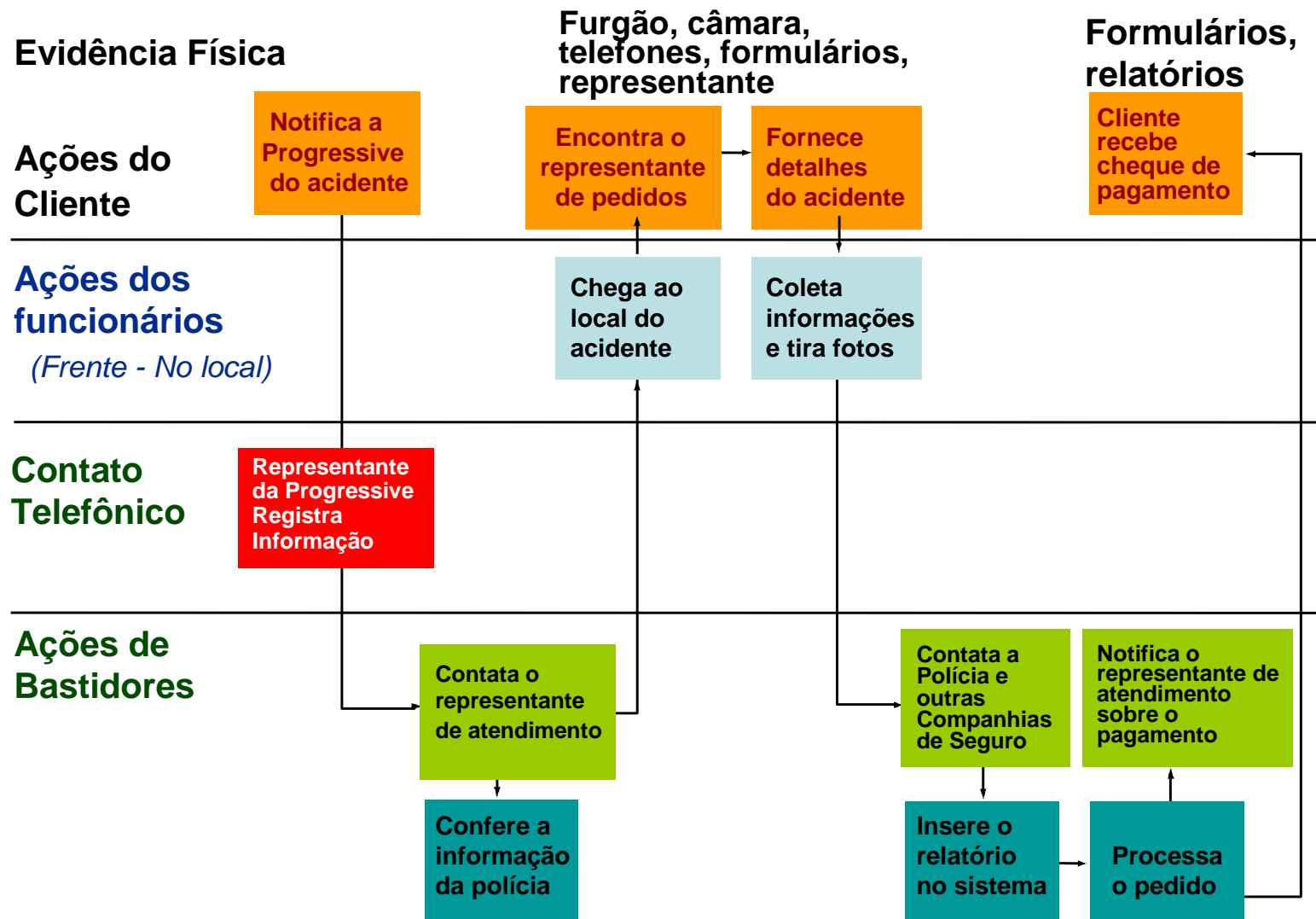
Redução de Trauma Humano e Custos Econômicos Quando as Coisas Dão Errado

Busca de Segurança Financeira e Cumprimento de Requisitos Legais

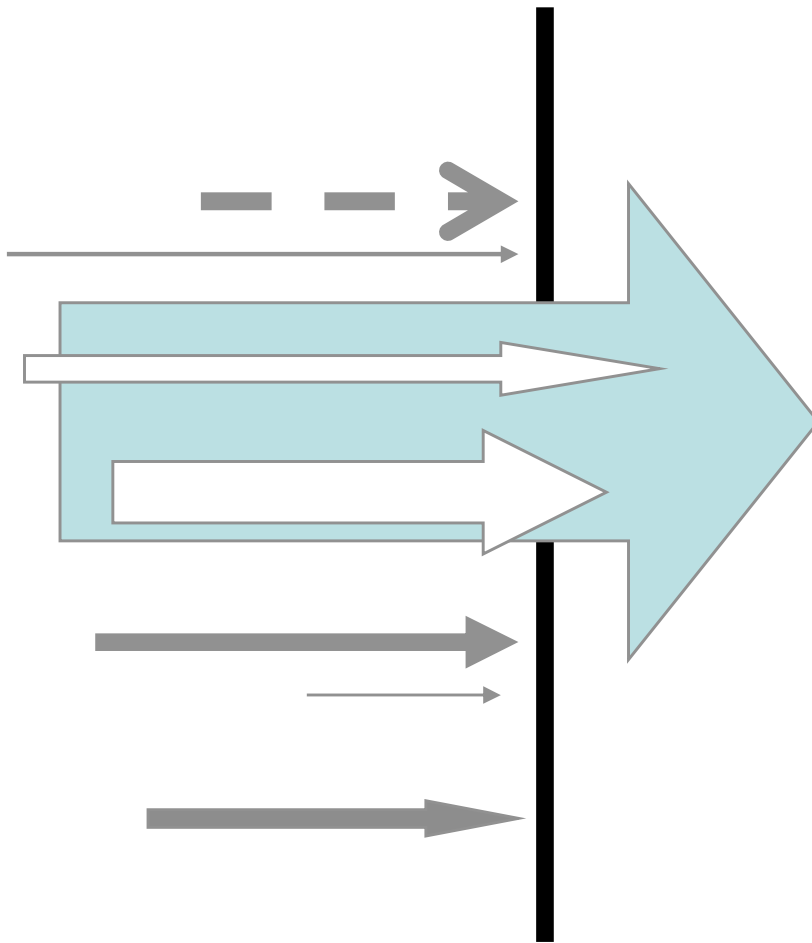




Fluxograma do Pedido de Pagamento de Seguro



Desenvolvendo um Fluxograma: Conselhos Básicos



- Defina o objetivo
- Relacione as principais atividades na experiência de serviço do cliente
- Coloque as atividades em seqüência
- Relacione as atividades de bastidores que apoiam cada um dos passos de frente
- Confirme tudo com clientes e funcionários do serviço e note as áreas de problemas
- Acrescente uma narrativa breve e identifique claramente todos os atores