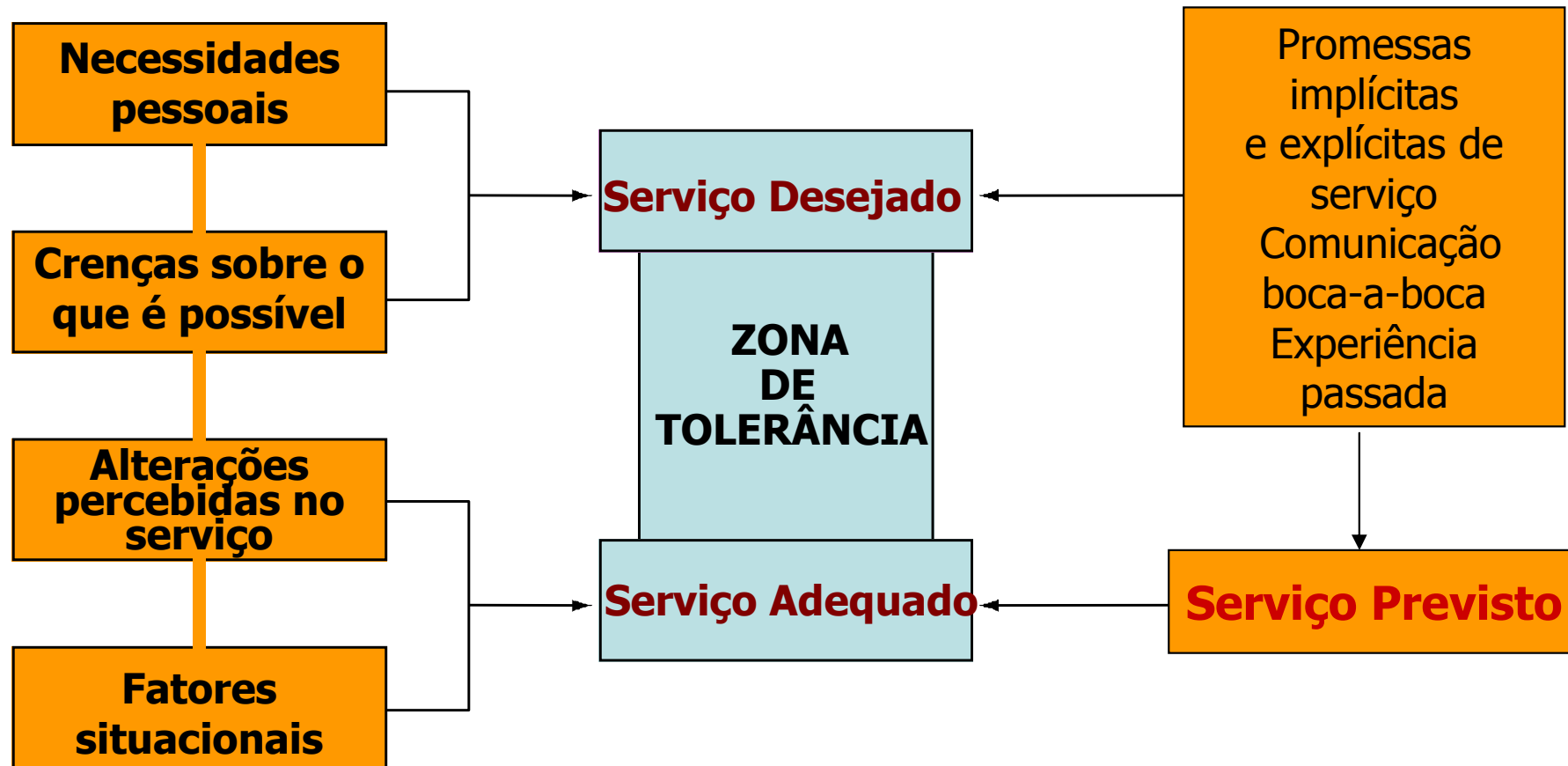
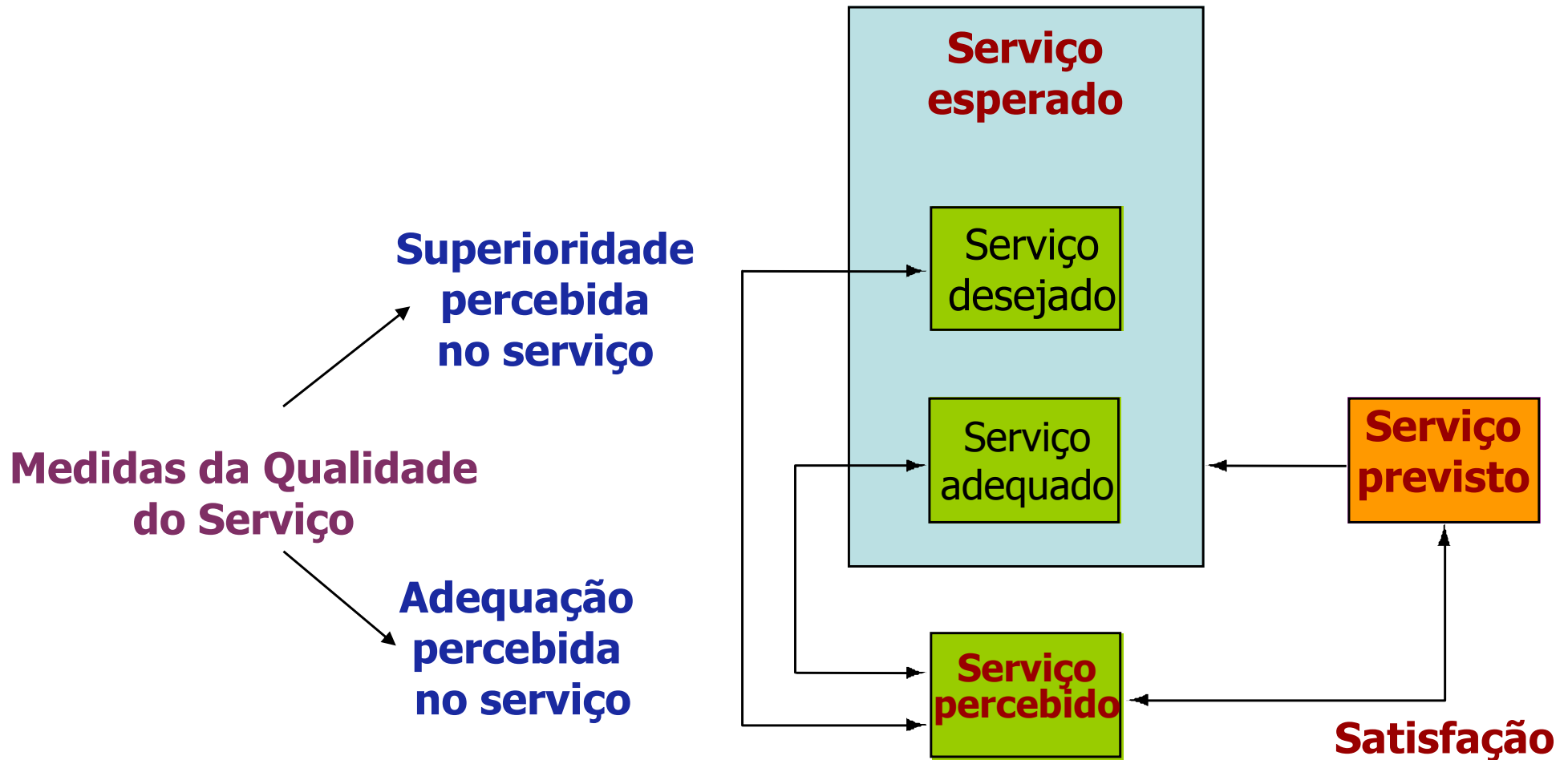


# Produtividade e Qualidade: duas faces da mesma moeda



Fonte: Adaptado de Zeithaml, Parasuraman & Berry

# Expectativas, Satisfação do Cliente e Qualidade Percebida no Serviço



1. Lacuna do conhecimento
2. Lacuna nos Padrões
3. Lacuna na Entrega
4. Lacuna nas Comunicações Internas
5. Lacuna nas Percepções
6. A Lacuna na Interpretação
7. Lacuna no Serviço

- Confiabilidade
- Tangíveis
- Sensibilidade
- Segurança
- Empatia

- Fluxograma
- Diagramas de Controle
- Diagramas Espinha-de-Peixe
- Análise de Pareto

Diagrama de controle dos atrasos de partida, mostrando porcentagem de vôos dentro da faixa de 15 Minutos da programação



# Benefícios da Satisfação do Cliente e Qualidade do Serviço



# Montando um Sistema de Informações sobre a Qualidade dos Serviços

- Pesquisas transacionais
- Pesquisas do mercado total
- Compra misteriosa
- Pesquisa de clientes
  - Novos
  - Recalcitrantes
  - Ex-clientes
- Grupos de foco
- Relatório de campo Do funcionário

# Problemas na Produtividade do Serviço

- Como transformar eficientemente os insumos em produtos?
- Melhorar a produtividade fará diminuir a qualidade?
- Melhorar a qualidade fará diminuir a produtividade?
- A chave para a produtividade são os funcionários ou a tecnologia?
- Os clientes podem contribuir para aumentar a produtividade?