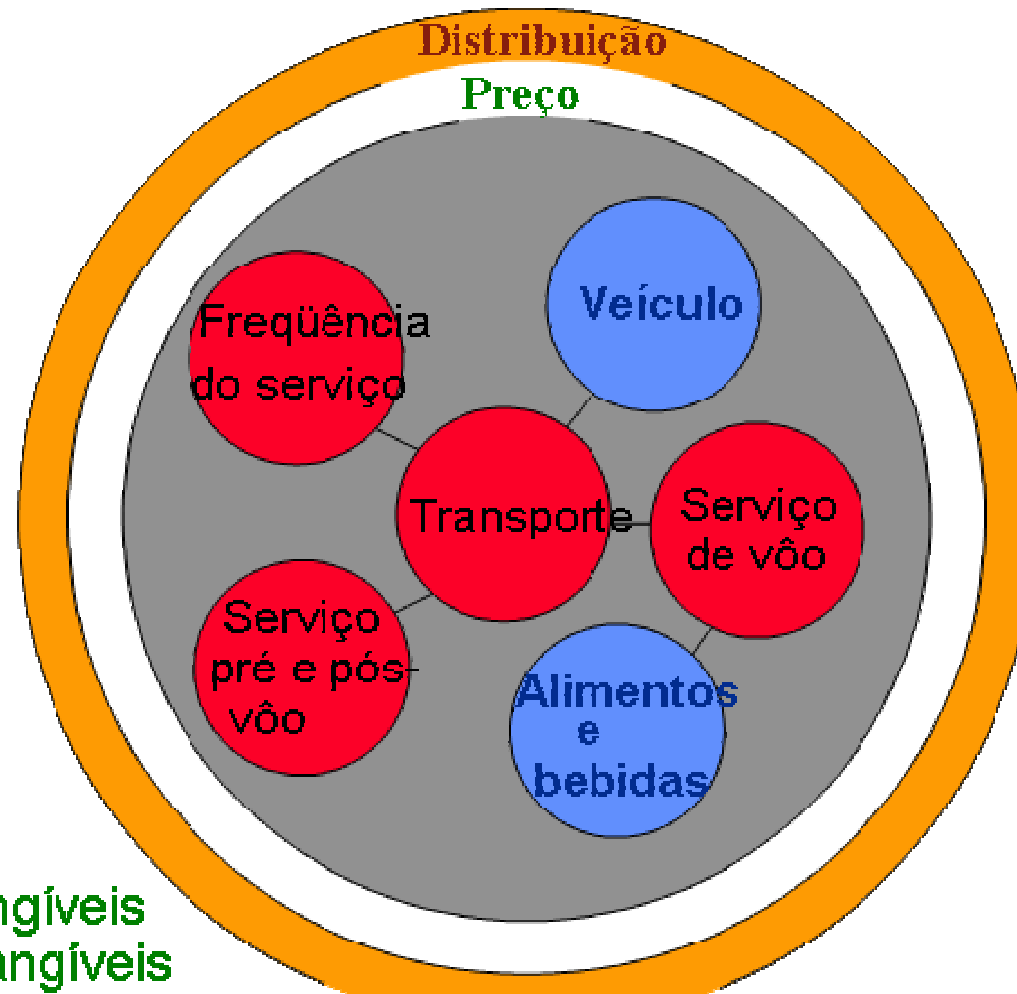


Adicionando Valor com Elementos Suplementares ao Produto

- A maioria das empresas oferece aos clientes um pacote de benefícios:
 - produto básico (um bem ou um serviço)
 - serviços suplementares que acrescentam valor
- Em atividades maduras os produtos básicos freqüentemente se tornam mercadorias
- Serviços Suplementares ajudam a diferenciar os produtos básicos e a criar vantagem competitiva

Modelo Molecular de Serviço de Transporte Aéreo de Passageiros

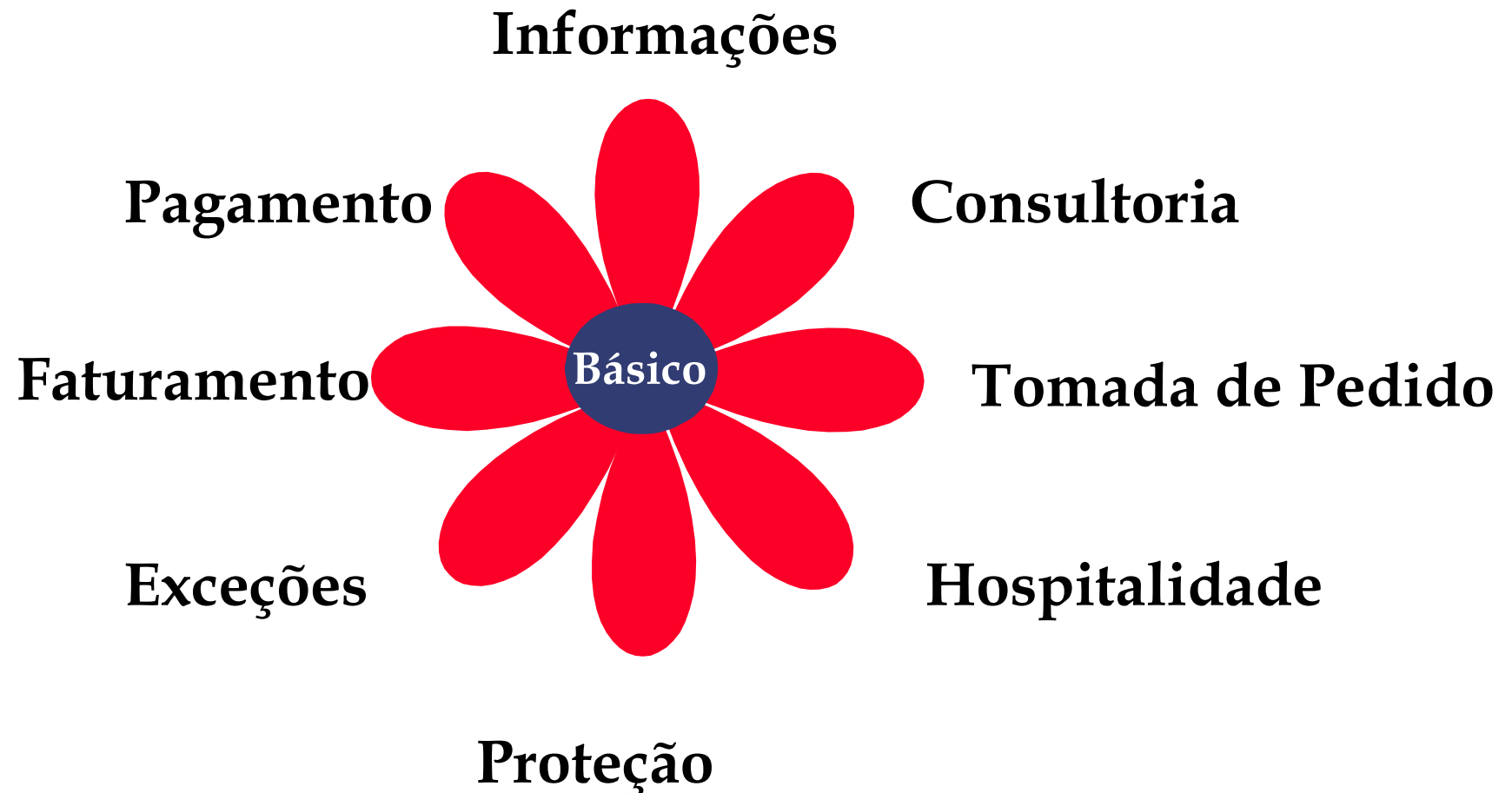


Legenda

- Elementos Tangíveis
- Elementos Intangíveis

Posicionamento do Marketing
(Ponderado em relação à evidência)

Fonte: Shostack





Os clientes freqüentemente pedem informação a respeito de como obter e usar um produto ou serviço. Eles também podem precisar de lembretes e documentação.



Muitos bens e serviços devem ser pedidos ou reservados com antecedência. Os clientes precisam saber o que está disponível e podem querer um compromisso seguro de entrega



*“Quanto eu lhe devo?”
Os clientes merecem faturas e
extratos claros, precisos e
compreensíveis*



Os clientes podem pagar mais rápido e mais alegremente se você tornar as transações simples e convenientes para eles



Pode ser adicionado valor aos bens e serviços oferecendo-se conselhos e consultoria pertinentes às necessidades e à situação de cada cliente



Clientes que despendem tempo e esforço visitando uma empresa e utilizando seus serviços merecem ser tratados como convidados bem-vindos (afinal, foi o marketing que os convidou!)



Os clientes preferem não se preocupar em cuidar dos bens pessoais, tanto dos que levam a um local de serviços, como daqueles que eles adquirem lá.



Os clientes apreciam alguma flexibilidade numa empresa quando fazem pedidos especiais. Eles esperam por isso quando nem tudo corre como o planejado

