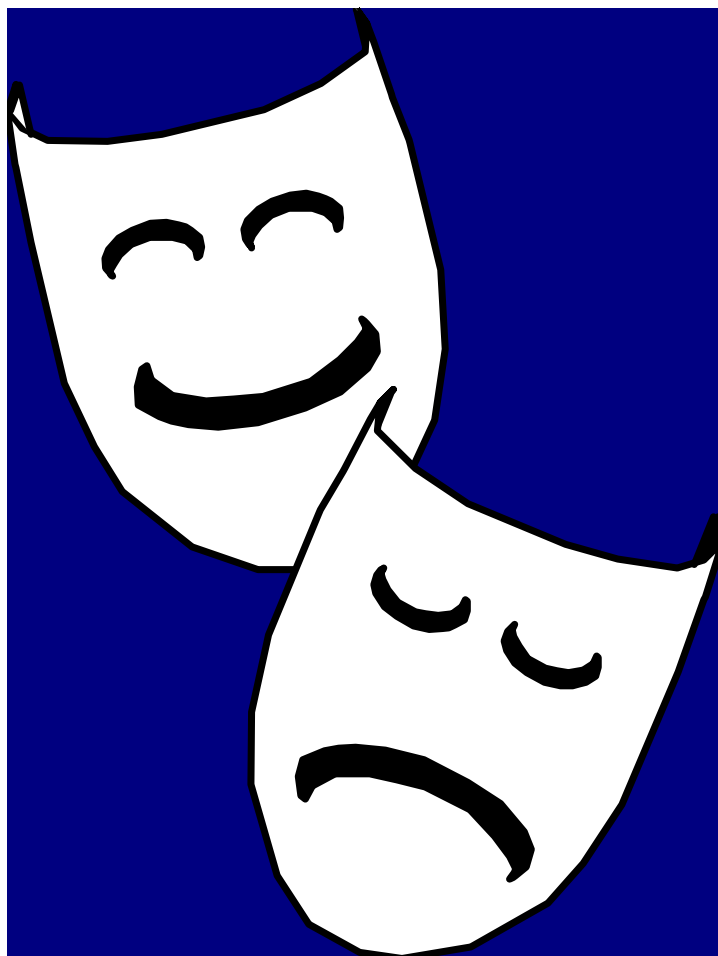


Ferramentas para os Profissionais de Marketing de Serviços



“ O mundo inteiro é um palco e todos os homens e mulheres são meramente atores. Eles têm seus pontos de saída e entrada e cada homem desempenha em sua existência muitos papéis”

William Shakespeare
As You Like It (Como você gosta disso)

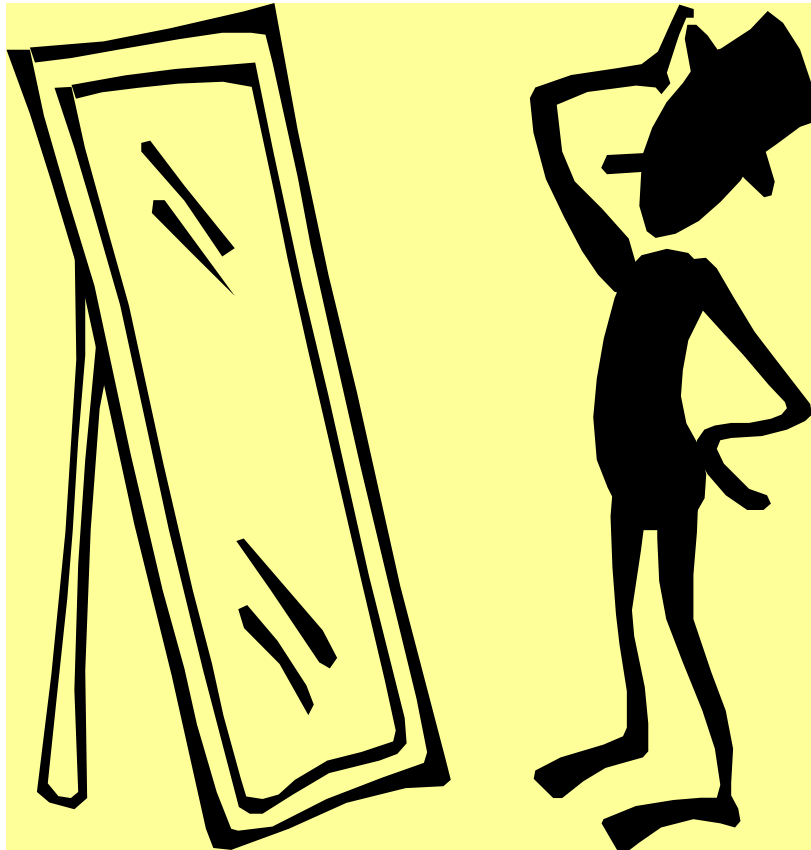
NÍVEL DE CONTATO

		Baixo	Alto
TAMANHO DA PLATÉIA	Pequeno	(1) Reparo de automóveis Conserto de relógios Conserto de sapatos	(2) Médico Barbeiro Advogado
	Grande	(3) Serviço público Seguros Varejista de descontos	(4) Companhias Aéreas Espetáculos esportivos Restaurantes

Tamanho da Platéia = número de pessoas recebendo o serviço simultaneamente

Contato = parte do tempo no palco / bastidores

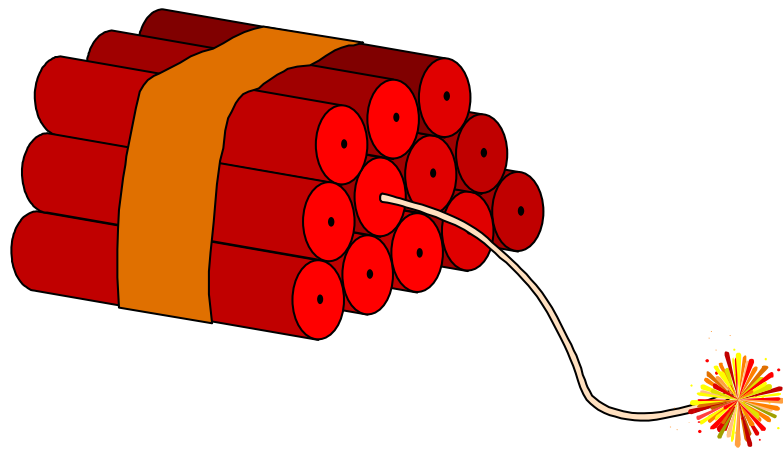
Fonte: Grove e Fisk



- **Papel:** Um conjunto de padrões de comportamento aprendido desempenhado num contexto social específico
- **Congruência de papéis:** medida em que clientes e funcionários desempenham papéis pré-estabelecidos em encontros de serviço
- **Script:** seqüência de comportamentos aprendidos que se espera serem seguidos por clientes e funcionários na entrega do serviço

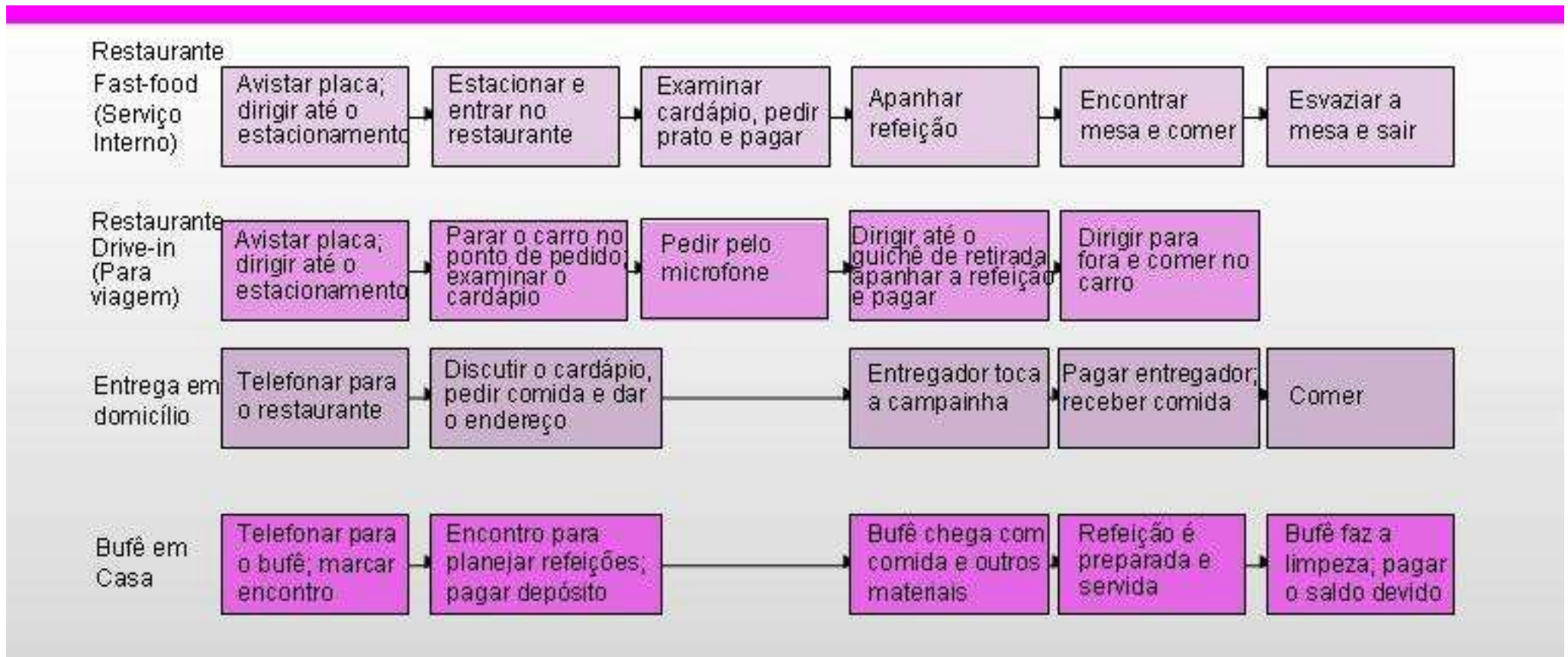


- **ISSO** (*Cenário Ideal de Serviço*): Desempenho durante um encontro de serviço que atende ou supera as expectativas do cliente em todas as dimensões

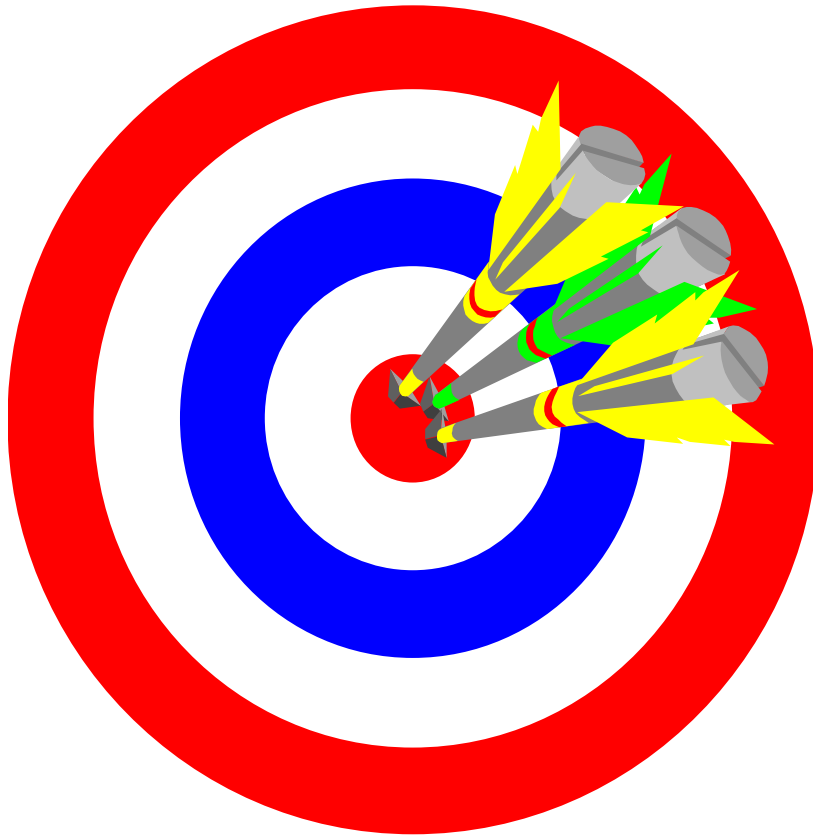


- **OTSU** (*Oportunidade para Fracassar*): Desempenho durante um encontro de serviço que desaponta os clientes por ficar abaixo do nível mínimo de expectativas

Fluxogramas de Cenários Alternativos de Entrega de Refeições



Você Pode Descrever uma Inovação Recente Bem-sucedida Nestes Serviços?



- Viagem Aérea
- Carros
- Hotéis
- Serviços bancários
- Cinemas
- Mercarias

Você Pode Descrever uma Inovação Recente Bem-sucedida Nestes Serviços?

- Características do quarto
 - tamanho, decoração, banheiro,
 - controle de temperatura
 - sistemas de entretenimento, etc.
 - outras comodidades
- Fatores externos
 - Projeto do edifício e tamanho
 - paisagismo, piscina, etc.
- Alimentação
 - tipos de restaurante, cardápios
 - serviço de quarto, venda automatizada
- Instalações de Espera
 - atmosfera
 - tipo de hóspedes
- Serviços
 - reservas
 - registro/fechamento de conta
 - limusine , aluguel de carro
 - mesa do mensageiro, centro de mensagens
 - serviços de secretaria
 - lavanderia, manobrista
- Serviços de lazer
 - sauna, banheira de hidromassagem, ginástica
 - squash/quadras de tênis
 - sala de jogos, play-ground
- Serviços de segurança
 - guardas, câmaras de vídeo
 - alarme de incêndio



- Características do quarto
- Fatores externos
- Alimentação
- Instalações de espera
- Serviços (i.e., recepção)
- Serviços de lazer
- Segurança