

Prof. Roberto Marcello

Profissional com mais de 20 anos na área de TI,
Professor Universitário, Gerente Sênior em
Nível de Serviço de uma empresa global,
Proprietário de uma empresa de Consultoria em
TI para médias e pequenas empresas, e várias
especializações na área.

Site:

www.robetomarcello.webnode.com.br

Notas:

Prova: 80%

Trabalho: 20%

Faltas:

Só poderá haver 25% das aulas ou 14 faltas, sendo que um dia gera 3 faltas, então, prestem a atenção, só podem faltar 5 aulas, ou estará de DP.

Aulas:

10/02 – Apresentação / Introdução

17/02 – 24/02

02/03 – 09/03 – 16/03 – 23/03 – 30/03

06/04 *F* – 13/04 – 20/04 – 27/04

04/05 – 11/05 – 18/05 – 25/05

01/06 – 08/06 – 15/06 – 22/06 – 29/06

Trabalho da P1:

Prova / Trabalho

Trabalho da P2:

Prova / Trabalho

Horários das Aulas
Chamada
Celulares
Atividades Complementares
ED
PIM

Ementa:

- ✓ Conceitos e fundamentos dos modelos de gestão e prestação de serviços
- ✓ Planejamento, organização e controle
 - Recursos
 - Políticas empresariais

Ementa:

- ✓ Marketing de Serviços
 - Promoção, vendas e pós vendas de serviços
 - Desenvolvimento da cadeia de suprimentos
 - Distribuição de logística
 - Fidelização da carteira de clientes
- ✓ Indicadores da Qualidade

GESTÃO DE SERVIÇOS

INTRODUÇÃO

Características básicas

- As relações de serviço apresentam em maior ou menor grau alguns aspectos que impactam a gestão de operações:
 - Intangibilidade de resultados;
 - Participação dos clientes.

Gestão de operações

- Planejamento:
 - não há estoque;
 - a demanda tende a flutuar fortemente;
 - alta participação de pessoas.

Gestão de operações

- Execução:
 - os clientes interferem no processo;
 - a reação deve ser imediata a qualquer evento de operação;
 - a comunicação com o cliente faz parte do processo;
 - muitas vezes, a emoção é parte do trabalho.

Gestão de operações

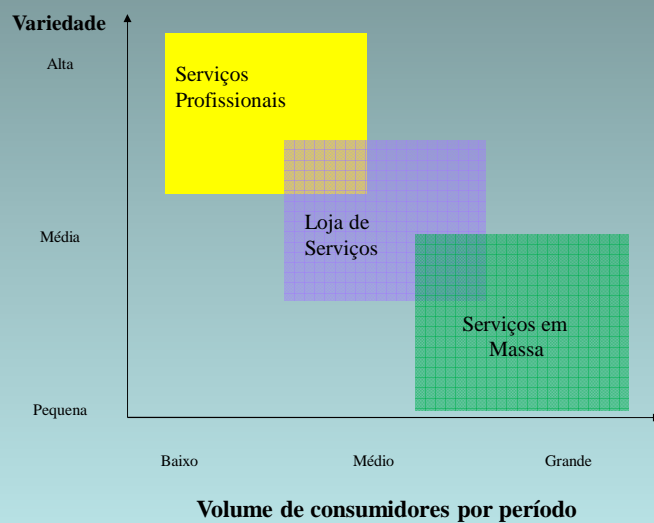
- Avaliação:
 - a avaliação dos resultados é subjetiva;
 - a intangibilidade dificulta a avaliação;
 - os clientes avaliam não só o resultado final, mas o processo operacional também.

Definição

Serviço é uma organização e uma mobilização, a mais eficiente possível, de recursos para interpretar, compreender e gerar a mudança perseguida nas condições de atividade do destinatário do serviço

Philippe Zarifian

Classificação



Variáveis importantes

- Grau de intangibilidade;
- Customização do serviço;
- Grau de discernimento / negociação necessário na linha de frente;
- Receptor do serviço: pessoa ou posse;
- Meios de acesso;
- Fator preponderante da experiência de serviço:
 - tecnologia / pessoas

CONCEITO DE SERVIÇO

Conceito de serviço é a figura mental assumida por clientes, funcionários e acionistas para o serviço fornecido pela organização

Conceito de serviço: duas perspectivas



CONCEITO DE SERVIÇO

Conceito de serviço x visão x missão x idéia

Visão - onde chegar em determinado momento

Conceito - é o que faz, ligado ao passado e ao presente, o pensam os atores sociais

Missão - declarações, filosofia da empresa => Valores

Idéia é a noção inicial do serviço

CONCEITO DE SERVIÇO

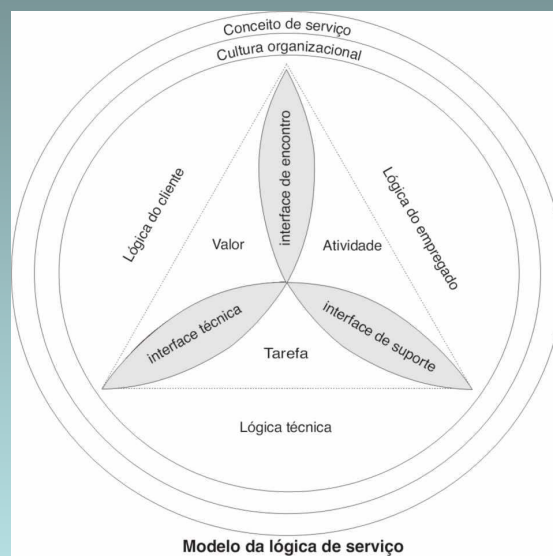
Declaração explícita ou implícita

Propaganda institucional ou comunicação informal

Assumir e divulgar - ajuda o alinhamento

CONCEITO DE SERVIÇO

O conceito de serviço integra vários elementos da organização



Definição do conceito de serviço



Explorando os elementos chaves do conceito de serviço

Experiência de serviço – percebida pelo cliente; diz respeito a como o fornecedor lida com o cliente;

Resultado do serviço – o que o cliente efetivamente recebe;

Operação de serviço – modo como o serviço é entregue;

Valor do serviço - benefício que o cliente recebe.

Mudando o conceito de serviço



Concepções ligadas ao conceito de serviço

- Pacote de serviço:
 - Bens facilitadores
 - Bens consumíveis
 - Intangíveis explícitos (ou benefícios físicos)
 - Intangíveis implícitos (ou benefícios psicológicos)

Serviços periféricos e nucleares

- Nem sempre o serviço periférico pode ser considerado descartável;
- Serviços periféricos adicionados ao nuclear são difíceis de serem descontinuados.

A tangibilidade do serviço

- Os tangíveis oferecem indícios físicos que reforçam o valor do conceito de serviço
- Estão incluídos nos tangíveis
 - Decoração, símbolos de *status*
 - Equipamentos e bens que incorporam a tecnologia,
 - Pessoas e suas roupas e acessórios