

Aula 1 – Características de um Serviço



No Brasil, o setor de serviços representa mais de 70% do PIB (Produto Interno Bruto) segundo o IBGE - 2016.

Um grande número de empresas precisam prestar serviços aos produtos comercializados (garantia) e grande parte delas também possui como principal fonte de receita a prestação de serviços.

Os Serviços, seja de qualquer tipo ou natureza são intangíveis, ou seja, não é possível tocar, como se fosse um produto normal.

Os serviços, embora não sejam estocáveis possuem prazo de validade. É necessário que o prestador de serviço atenda no horário, local ou qualidade previamente acordados.

Sites: www.grandesprojetos.com

www.juliobattisti.com.br

São características dos serviços:

Intangibilidade: não se pega, não se toca, não se sente, não se cheira um serviço. O serviço é uma experiência única, vivenciada pelo cliente (KOTLER, 2000, p. 450).

Inseparabilidade: os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente, ou seja, não há como dissociar a sua produção do seu consumo.

Variabilidade ou heterogeneidade: podemos produzir produtos idênticos, mas, em serviços, haverá sempre uma variabilidade ou heterogeneidade em sua prestação, pois os serviços são difíceis de serem padronizados. Dificilmente um serviço acontece de maneira idêntica a outro, já que sua prestação depende sempre de quem o executa, do lugar onde acontece, quando acontece, e até mesmo do próprio cliente, que interfere nesse processo.

Os serviços são mais baseados em pessoas do que em tecnologia (serviços profissionais).