

Aula Processos

Desafios da formatação dos serviços

- Simplificação excessiva
- Omissão
- Subjetividade
- Interpretação com viés

Característica do Serviço

- Objetivo
- Preciso
- Voltado a fato
- Metodológico.

Processo de Desenvolvimento de Novos Serviços

- Estratégia do negócio
- Estratégia de novos serviços
- Geração da ideia
- Avaliação e desenvolvimento de Conceito(pesquisa)
- Análise do Negócio(rentabilidade e exequibilidade)
- Teste de Mercado
- Comercialização
- Avaliação

Diagrama de Serviços

- Identificar o processo a ser diagramado(Passo 1)
- Identificar os clientes ou segmentos de clientes(Passo 2)
- Mapear o processo a partir do ponto de vista dos clientes(Passo 3)
- Mapear as ações dos funcionários de contato de linha de frente e de retaguarda(Passo 4)
- Relacionar as atividades de clientes e pessoas de contato com relação às funções de apoio necessárias(Passo 5)
- Acrescentar evidências do serviço a cada etapa das ações do cliente(Passo 6)

Componentes da qualidade

- Expectativas de clientes
- Importância das Expectativas
- Componentes Controláveis do Serviço
- Conexão entre expectativas e componentes do serviços
- Análise da Concorrência