

Serviços

Prof. Adriano Mastella

Conceito

- ▶ São ações, processos e atuações produzidos por empresas para atender as necessidades dos clientes.
- ▶ Podendo ser produzidos por empresas de serviços, como por qualquer tipo de empresa.

Características dos Serviços

- ▶ Intangibilidade
- ▶ Heterogeneidade
- ▶ Simultaneidade entre produção e consumo
- ▶ Perecibilidade(estocados, devolvidos ou revendidos)

Triângulo de Marketing de Serviços

Empresa

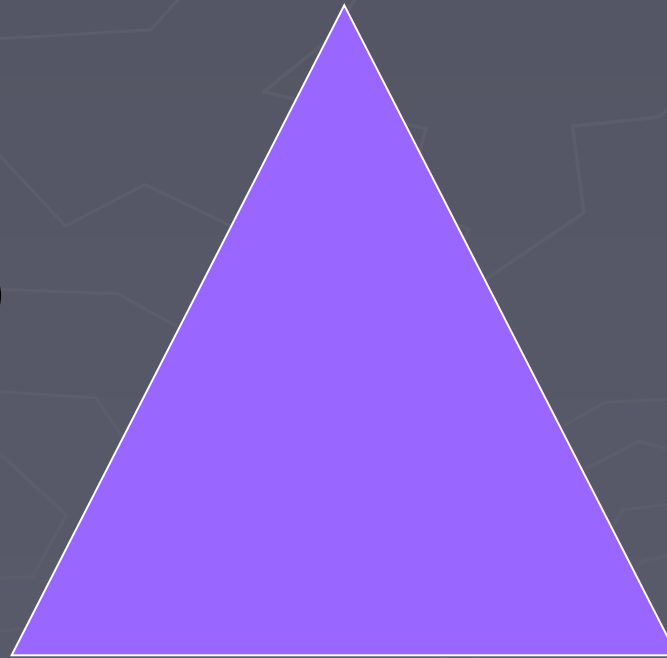
Mkt Interno

Mkt Externo

Executores

Clientes

Mkt Interativo



Composto de Serviços

- ▶ Produto

- ▶ Praça

- ▶ Preço

- ▶ Promoção

- ▶ Pessoas(treinamento, motivação, recompensas)

- ▶ Processo(roteiros, padronização, envolvimento com os clientes)

- ▶ Evidência Física(instalações, equipamentos, garantias, uniformes)