

# Aula Evidências Físicas

# Conceito Evidências Físicas

- Por serem os serviços intangíveis, os clientes geralmente procuram indicadores tangíveis(evidências físicas) para avaliar o serviço antes de ser comprado e para que possam avaliar sua satisfação durante e após o consumo.

# Elementos de Evidência Física

- Instalações Exteriores: Arquitetura Externa; Sinalização; Estacionamento; Paisagem; Ambiente de Entorno.
- Instalações Internas: Arquitetura Interna; Equipamentos; Sinalização; Leitura; Qualidade do ar/Temperatura; Odores; Sons.

# Elementos de Evidência Física

- Outros Tangíveis: Cartões de Visita, Itens de papelaria; roupas dos funcionários, Uniformes, Material Impresso; Comunicação Digital.

# Cenário de Serviço

- Descreve o estilo e a aparência das condições físicas em que clientes e fornecedores de serviço interagem.
- Os cenários de serviços sonhados pelos consumidores são aqueles em que as pessoas podem sentir-se no papel do personagem central da história.

# Uso do cenário de Serviço

- Autosserviço: Aplicativos, Caixa Eletrônico, Quiosques de autoatendimento.
- Serviços Interpessoais: Hotel, Restaurante, Clínica Médica, Hospital, Banco, Empresa Aérea, Escola, Academia de Ginástica, Salão de Beleza.
- Serviço à Distância: Serviços de Internet, Serviço de fornecimento de energia e água, Seguradora.

# Papéis do Cenário de Serviços

- Embalagem
- Facilitador(Funcionalidade)
- Socializador
- Diferenciador

# Comportamentos no Cenários de Serviços

- Comportamentos Individuais
- Interações sociais



# Estratégias de Evidências Físicas

- Reconhecer o impacto estratégico da evidência física;
- Mapear a evidência física de serviço;
- Esclarecer os papéis do Cenário de Serviços;
- Analisar e identificar as oportunidades de Evidência Física;
- Atualizar e modernizar as evidências físicas;
- Trabalhar de modo interdepartamental.

# Reflexões

- A DEFINIÇÃO DE ESPAÇOS DE SERVIÇOS COMO CENÁRIO DE UMA PEÇA TEATRAL ESTABELECE UMA REALIDADE FÍSICA AMPLAMENTE IMBUÍDA DE SIGNIFICADOS SIMBÓLICOS QUE ESTIMULA UMA JORNADA REPLETA DE ATIVIDADES FÍSICAS E INTELECTUAIS.