

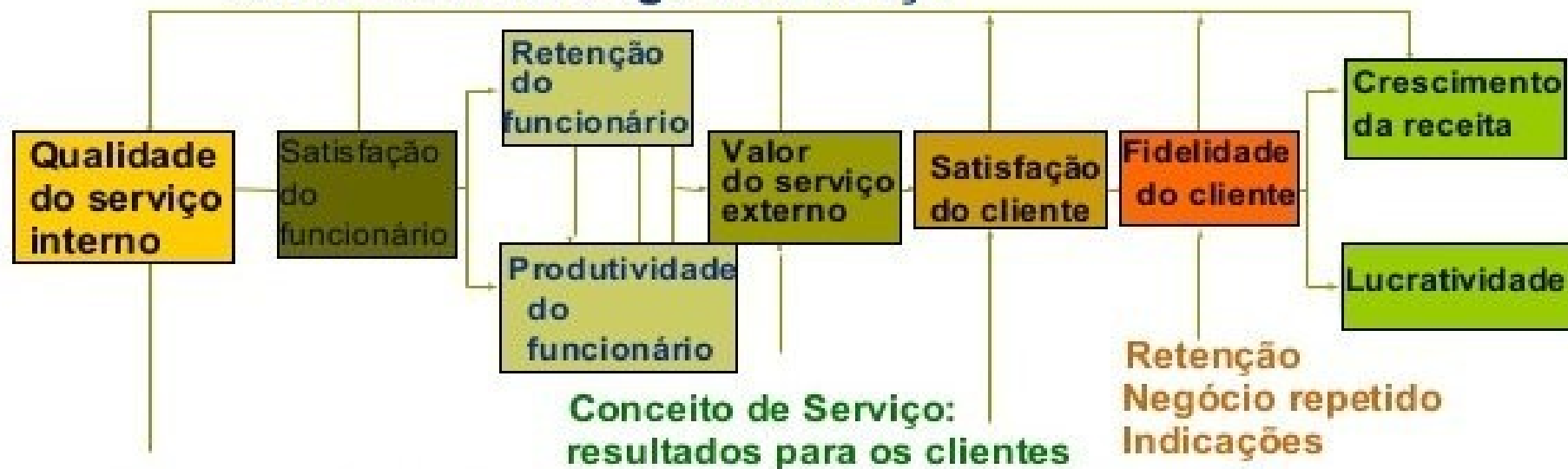
# Aula Pessoas

# Pessoas em serviços

- Eles são o serviço
- Eles são a organização aos olhos do cliente
- Podem estar na linha de frente ou nos bastidores sendo cruciais para realização dos processos na organização de serviços.

# Os Elos na Cadeia Serviço-Lucro

## Estratégia Operacional e Sistema de Entrega de Serviço



Desenho do local de trabalho  
Desenho do cargo  
Seleção e desenvolvimento dos funcionários

Serviço concebido e entregue para atender as necessidades dos clientes-alvo

# Trabalho Emocional

- Designa o que vai além das habilidades físicas e mentais exigidas para execução de um serviço de qualidade.
- Significa sorrir, fazer contato visual, desenvolver conversações com pessoas estranhas que poderão ser vistas novamente ou não.
- Amistosidade, cortesia, empatia e responsividade dirigidas aos clientes requerem grandes participações de trabalho emocional por parte dos funcionários de linha de frente, que assumem tal responsabilidade pela organização.

# Fontes de Conflitos

- Conflitos entre pessoas e papéis(atribuições x valores pessoais)
- Conflitos entre organizações e clientes
- Conflito entre clientes.

# Contratar as pessoas certas

- Competir pelas melhores pessoas
- Contratar com base nas competências de serviços e na inclinação para serviços
- Ser o empregador preferido.

# Desenvolver as pessoas para executarem serviços de qualidade

- Treinar habilidades técnicas e interativas
- Transferir poder aos funcionários
- Promover trabalho em equipe.

# Reter as melhores pessoas

- Tratar os funcionários como clientes
- Engajar o funcionário na visão da empresa
- Mensurar e recompensar os melhores executores de serviços.



# Fornecer os sistemas de apoio necessários

- Desenvolver processos internos orientados a serviços.
- Fornecer tecnologia e equipamento de apoio
- Medir a qualidade do serviço interno.

# Cultura de Serviços

- É o padrão de valores e crenças compartilhadas que dá significado aos membros de uma organização e lhes fornece regras de comportamento na organização.
- Transportar uma cultura de serviços num processo de internacionalização requer compreender barreiras legais, culturais e linguísticas que destacam os serviços que dependem de interação humana.