

Aula Produtividade

Falta de estoque de capacidade

- Empresas de serviços não conseguem gerar estoques durante períodos de demanda reduzidas, devido a perecibilidade e da simultaneidade de produção e consumo dos serviços.
- Os serviços também não podem ser transportados de um lugar para o outro como os bens.

Excesso de Demanda

- O nível de demanda excede a capacidade máxima.
- Clientes não conseguem utilizar o serviço.
- A qualidade do serviço pode não estar a altura do que havia sido prometido.

Demanda excede a capacidade ótima

- Ninguém está deixando de ser atendido, mas a qualidade do serviço pode ser prejudicada por causa da lotação ou falta de pessoas para fornecer a qualidade prometida.

Oferta e demanda estão em equilíbrio no nível de capacidade ótima

- A equipe e a estrutura estão sendo ocupadas em nível ideal. Equipe de trabalho não está sobrecarregada, instalações em condições ideais de uso e clientes sendo atendidos com qualidade sem atrasos.

Excesso de Capacidade

- A demanda está abaixo da capacidade ótima. Equipamentos e instalações subutilizadas ocasionando em perda de produtividade e lucros baixos

Restrição de Capacidade

- Tempo: Médico, Dentista, Cabeleireiro, Professor, Consultor.
- Trabalho: Oficina Mecânica, Empresa de Contabilidade, Transportadora.
- Equipamentos: Academia de Ginástica, Clínicas de Exames, Clínica de Fisioterapia.
- Instalações: Hotéis, Restaurantes, Hospitais, Igrejas, Teatros, Salas de Cinema, Empresas Aéreas, Escolas.

Demanda Muito Alta(ações)

- Informar dias de movimento intenso.
- Oferecer incentivos para que clientes utilizem períodos de menor movimento.
- Cuidar prioritariamente de clientes fiéis.
- Cobrar tabela cheia pelo serviço.

Demanda Baixa

- Utilizar ações de venda e propagandas intensas.
- Modificar a oferta do serviço para tentar atingir outros segmentos.
- Oferecer descontos ou reduções de preço.
- Modificar os horários de operação.
- Levar o Serviço ao cliente.