

Revisão do conteúdo 1o Bimestre

Prof. Ramon Gomes da Silva



Aula 01 - O papel dos serviços na economia



A importância dos serviços na economia

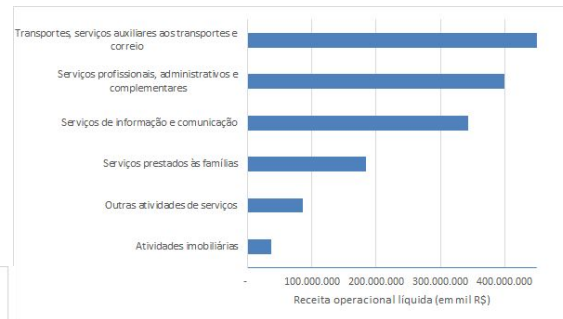
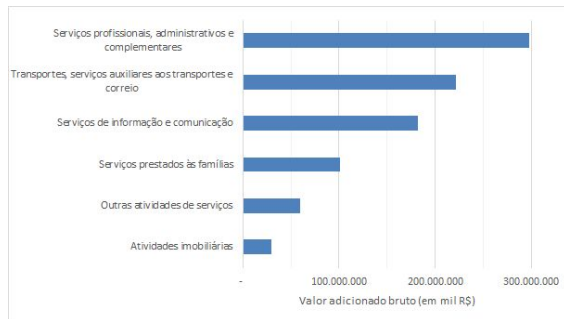
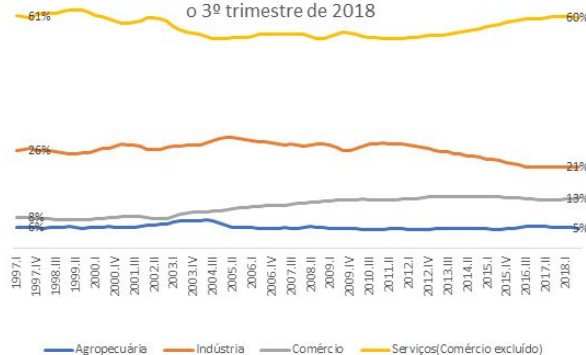


Gráfico 1 - Participação do setores do Valor Adicionado do PIB (%) - Valores acumulados nos últimos 4 trimestres- Até o 3º trimestre de 2018



Fonte: Contas Nacionais Trimestrais/IBGE

Classificação da economia em setores





Estágios do desenvolvimento econômico

Sociedade Pré-Industrial

- Condição de subsistência;
- Ritmo de vida e trabalho estão condicionados ao clima e às estações do ano;
- Altas taxas de subdesemprego.

Sociedade Industrial

- Atividade predominante é a produção de mercadorias;
- Foco em fazer mais com menos.

Sociedade Pós-Industrial

- Preocupada com a qualidade de vida, medida por serviços de educação, saúde e lazer;
- Educação superior como condição de entrada na sociedade;
- Reivindicações políticas;
- Direitos sociais.

Aula 02 - A natureza dos serviços



Características diferenciadoras das operações de serviços

1. Participação do cliente no processo de serviços;
2. Simultaneidade;
3. Perecibilidade;
4. Intangibilidade;
5. Heterogeneidade.



Pacote de serviços

1. Instalações de apoio
2. Bens facilitadores
3. Informações
4. Serviços explícitos
5. Serviços implícitos



Matriz de processos de serviços

		Grau de interação e customização	
		Baixo	Alto
Grau de intensidade de trabalho	Baixo	Fábrica de serviços I	Loja de serviços II
	Alto	Serviços de massa III	Serviços profissionais IV

Aula 03 - Estratégia em serviços



Dimensões do projeto de serviços

Elementos
ESTRUTURAIS
de serviços

Elementos
GERENCIAIS
de serviços



Estratégias competitivas em serviços

	BAIXO CUSTO	DIFERENCIAÇÃO
NO ÂMBITO DE VÁRIOS SEGMENTOS	LIDERANÇA NO CUSTO TOTAL	DIFERENCIAÇÃO
UM SEGMENTO PARTICULAR	ENFOQUE EM CUSTOS	ENFOQUE EM DIFERENCIAÇÃO



Conquistando o cliente no mercado

Qualificadores

Determinado nível que a empresa prestadora deverá atender para cada dimensão competitiva do serviço, como definido pelo mercado.

Critérios GANHADORES de serviços

São dimensões determinantes para a decisão do cliente na escolha de um dado serviço.

Critérios PERDEDORES de serviços

Incapacidade de atender a altura ou acima do nível exigido em uma dimensão competitiva.



Dificuldades existentes no ambiente de prestação de serviços

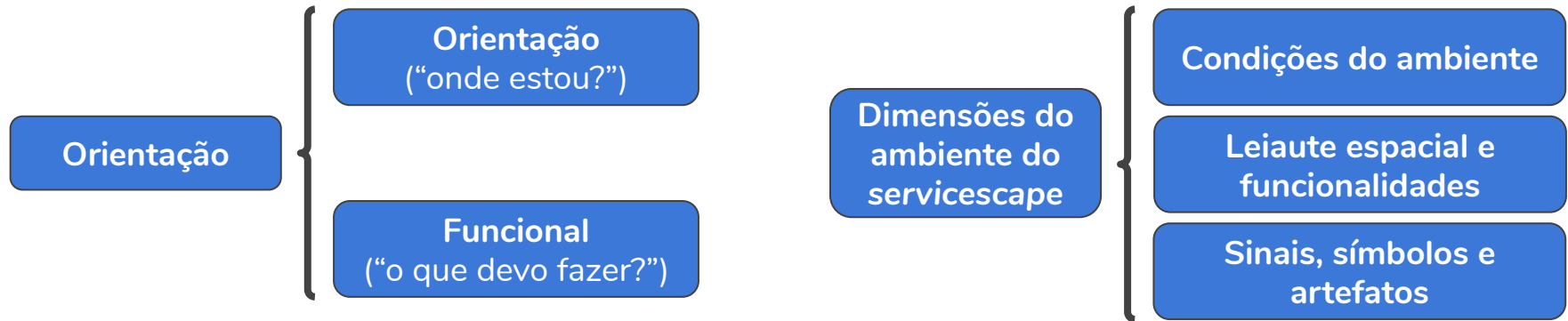
1. Poucas barreiras às entradas de competidores;
2. Oportunidades mínimas para a economia de escala;
3. Flutuação errática das vendas;
4. Desvantagem em negociar com fornecedores e vendedores (porte);
5. Substituição de serviços por produtos;
6. Fidelidade de clientes;
7. Barreiras à saída (Empresas familiar, por hobby, etc.);

Aula 04 - As instalações de apoio



Aspectos gerais

→ O ambiente físico das instalações influencia no comportamento do cliente.





Design das instalações: fatores que afetam o projeto das instalações de apoio

1. Natureza e objetivos das organizações de serviços;
2. Disponibilidade de áreas e necessidades de espaço;
3. Flexibilidade - projetar para o futuro;
4. Segurança;
5. Fatores estéticos - afetam tanto a percepção do cliente quanto dos empregados;
6. Comunidade e o ambiente - uso de regulamentos para orientar na concepção do projeto.



Espaço para dúvidas

Prof. Ramon Gomes da Silva, MSc.

ramongs1406@gmail.com
<https://ramongss.github.io>

