



1 Marketing e Serviços

Dimensionamento e Negociação de Projetos

Lígia Fascioni | www.ligiafascioni.com.br

Aula de hoje



- o que é marketing
- produtos x serviços
- vender intangíveis
- marketing pessoal

www.ligiafascioni.com.br



Marketing...

- Esse candidato é puro marketing!
- Eles fazem muito marketing desse biscoito, mas a gente vai comer e é uma droga!
- Pára de fazer marketing, fulano!
- Esses marketeiros são os reis da enrolação!

www.ligiafascioni.com.br



Marketing...

O que você acha que essa palavra quer dizer?



Definição clássica

*"Marketing é um processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos obtêm o que **necessitam** e **desejam** através da criação, oferta e troca de produtos de **valor** com outros"*

Philip Kotler

www.ligiafascioni.com.br



Definição alternativa

"Marketing é a arte de seduzir para casar"

www.ligiafascioni.com.br

Marketing não é propaganda!



4 Ps do marketing:

1. produto
2. preço
3. praça
4. promoção

www.ligiafascioni.com.br

Produto



“Produto é o resultado de uma atividade profissional. Pode ser tangível ou não.”

Enio Padilha

www.ligiafascioni.com.br

Serviço



“Serviço é uma ação que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na posse de nenhum bem. A execução pode ou não estar ligada a um produto físico.”

Philip Kotler e Gary Armstrong

Serviço é diferente porque...



- profissional não tem como fazer o trabalho antes de ser contratado
- o cliente não sabe como vai ficar antes de contratar

www.ligiafascioni.com.br

Serviços são intangíveis



- não podem ser vistos, tocados ou cheirados antes da compra
- quem vende serviços, vende esperança

www.ligiafascioni.com.br

Quem compra serviços, corre riscos



- Não há como ter certeza do resultado antes da contratação
- A credibilidade de quem executa é muito importante

www.ligiafascioni.com.br

Serviços são inseparáveis



- Não é possível separar o serviço do profissional
- Em produtos físicos, a conexão é perdida
- Serviços dependem de relacionamentos

www.ligiafascioni.com.br

Serviços são variáveis



- dependem de pessoas e circunstâncias
- dependem do cliente
- dependem da boa comunicação

www.ligiafascioni.com.br

Serviços são perecíveis



- não se pode estocar serviços para usá-los no futuro
- é preciso haver gestão para a demanda flutuante

www.ligiafascioni.com.br

Marketing pessoal



- não é enganação ou exibicionismo
- quem não é visto, não é lembrado
- não basta aparecer

www.ligiafascioni.com.br

Mix de marketing pessoal



- nome, aparência física
- gestos e postura
- voz e vocabulário
- conhecimentos e habilidades específicas
- visibilidade e disponibilidade
- marcas de personalidade
- estilo e caráter

www.ligiafascioni.com.br

Comunicação



- verbal
- não-verbal
- rede de contatos (o que falam de você)

www.ligiafascioni.com.br



Comunicação verbal

- saber ouvir, dominar o idioma, pertinência, discrição, empatia
- escrita
- telecomunicações
- imprensa
- veículos próprios (newsletters, blogs)

www.ligiafascioni.com.br



Comunicação não-verbal

- postura, atitude
- maneira de vestir
- portfólio
- pode transmitir credibilidade, segurança, confiabilidade

www.ligiafascioni.com.br

Os 7 pecados do marketing pessoal



1. insegurança
2. vaidade excessiva
3. arrogância
4. prepotência
5. intolerância
6. descontrole emocional
7. incontinência verbal

10 mandamentos do Marketing Pessoal



1. ter autoconhecimento
2. ter conhecimento do mundo
3. ter respeito próprio e auto-estima
4. ter objetivos claros e definidos
5. aceitar mudanças
6. ser o que se quer ser
7. ser eficiente e eficaz
8. escolher companhias
9. ser visível e disponível
10. capitalizar acontecimentos


www.ligiafascioni.com.br



Referências

- PADILHA, Enio. **Marketing para engenharia, arquitetura e agronomia**. Enio Padilha: Brasília, 4ª ed., 2001.
- PADILHA, Enio. **Marketing pessoal & e imagem pública**. Enio Padilha: Curitiba, 1999.
- STRUNK, Gilberto. **Viver de design**. 2AB: Rio de Janeiro, 4ª ed., 2004.

www.ligiafascioni.com.br



Imagens

- Jack Vettriano
- Mariano Villalba
- Philippe Kerlo
- Bill Brauer
- Matthias Zschaler
- LouiseDahl-Wolfe
- JamieNelson
- David Yellen
- Katsura Moshino
- Edwin Ho
- www.pixdaus
- www.ffffound.com
- www.art.com
- 2photo.ru

www.ligiafascioni.com.br