

CIUME

- Conveniência
- Imagem
- Utilidade
- Mordomia
- Estimativa

www.ligiafascioni.com.br

Conveniência



www.ligiafascioni.com.br

Imagem



www.ligiafascioni.com.br







Ambiente de serviços



- comunicação visual
- design de interiores
- merchandising
- iluminação
- vitrine
- cores
- música
- aromas
- crowding

www.ligiafascioni.com.br

Percepção dos clientes



- pessoas
- preço
- comunicação

www.ligiafascioni.com.br

Dinâmica

- Grupo compartilha histórias de percepção boa e ruim
- Cada grupo escolhe uma para apresentar para a turma



www.ligiafascioni.com.br



Marketing interno

www.ligiafascioni.com.br

Marketing interno

- funcionário é cliente interno
- emprego = produto
- atração e retenção de talentos
- sentimento de *ownership*
- discernimento para aceitar riscos e responsabilidades



www.ligiafascioni.com.br

A arte do encantamento



- conceito de satisfação
- todos na empresa são "profissionais de marketing"
- personalidade única
- cultura da qualidade
- busca da perfeição
- comprometimento da alta gerência

www.ligiafascioni.com.br

Empowerment



- Discutir, com a equipe, as vantagens e desvantagens de delegar poder para quem lida com clientes

www.ligiafascioni.com.br

Requisitos para Empowerment



- tolerância erros
- confiança para opinar
- entendimento da visão
- declaração de missão
- avaliação
- motivação

www.ligiafascioni.com.br

Funcionários com Empowerment



- competência técnica
- experiência
- conhecimento da missão
- sede de conhecimento
- independência de julgamento (questionar)

www.ligiafascioni.com.br



Minimizando inseguranças do funcionário

- treinamento
- rede de segurança (garantia de retorno à função original)
- participação voluntária
- cultura do *empowerment* (aceitar erros e cumprir promessas)

www.ligiafascioni.com.br

Dinâmica

- A equipe deve definir as características de indivíduos com *empowerment* e ações para aumentar a confiança desses funcionários para um caso real



www.ligiafascioni.com.br

Ações de marketing interno



- comunicação interna e cultura empresarial
- captação, seleção e retenção de talentos
- pesquisas sobre o consumidor interno
- benefícios em busca da qualidade de vida
- integração interna
- avaliação, reconhecimento e recompensa

www.ligiafascioni.com.br


Dinâmica



- detalhar as ações de marketing interno para um hotel

www.ligiafascioni.com.br


Qualidades das pessoas



- qualidade técnica
- qualidade de relacionamento
- qualidade intelectual

www.ligiafascioni.com.br

B2E: Business-to-Employee



- personalização da *home page* na Intranet
- uso de BI (*Business Intelligence*) para selecionar notícias
- identificação de grupos com interesses comuns e ações alinhadas

www.ligiafascioni.com.br

Referências



- SPILLER, Eduardo et al. **Gestão de serviços e marketing interno**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- BRUM, Analisa de Medeiros. **Endomarketing de A a Z: como alinhar o pensamento das pessoas à estratégia da empresa**. São Paulo: Integre Editora, 2010.
- BLANCHARD, Keneth; CARLOS, John; RANDOLPH, Alan. **As 3 chaves do empowerment**. Rio de Janeiro: Record, 2001.
- LOVELOCK, Christopher. **Services marketing**. Upper Saddle River: Prentice Hall, 3ª ed., 1996.

www.ligiafascioni.com.br

Imagens [slide]



- Selgascano [1]
- John Crosley [3, 13]
- Eliara J. Borondina [4]
- Shorpy [5]
- worth1000.com [7]
- Ryan Robinson [9]
- Rob Hefferan [11]
- Marcos López [12,20]
- Matt Stuart [16]
- Tiago Hoisel [18]
- Robert Carter [19]
- Vintage Vogue [22]
- Rebecca Miller [25]
- Fabrini [26]
- www.pixdaus
- www.ffffound.com
- www.art.com
- 2photo.ru

www.ligiafascioni.com.br
