



---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

**Conceito: objetivos para serviços**



- Fim ou propósito de uma ação
- Exemplos:
  - padronizar
  - reduzir custos
  - personalizar
  - melhorar a qualidade
  - reposicionar
  - criar

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Estratégia**



- caminho para atingir objetivos
- eficiência e eficácia
- leva em conta:
  - recursos
  - ambiente

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Áreas de decisão**



- mapeamento do mercado
- segmentação
- posicionamento
- composto de serviços
- investimentos
- tecnologia
- logística

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---



**Fator 1:  
Perspectiva do  
cliente**

- pesquisas primárias e secundárias
- observações
- tendências

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---



**Fator 2: Custos**

- concepção do serviço
- pesquisas de mercado
- instalações, recursos materiais e pessoal
- produção e oferta
- custos administrativos

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---



**Fator 3:  
Concorrência**

- porte e poder dos competidores
- objetivos dos concorrentes (diferenciação)
- estratégias e práticas
- capacidade de resposta
- fatores do ambiente

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Estratégias do líder**



- defesa da posição
- contra-ofensiva
- defesa móvel (expansão ou diversificação de mercado)
- proteção dos flancos
- contração
- ataque por cerco
- ataque aos pontos fortes/fracos
- ataque pelos flancos
- ataque de comando
- ataque de guerrilha recuo
- fuga do mercado

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Dinâmica**



- A equipe deve escolher 3 estratégias para apresentar exemplos práticos

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Observar**



- aproximação ou afastamento de concorrentes
- mudanças nos gostos dos consumidores
- novos grupos consumidores

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Dimensões do composto de serviços**



- serviços explícitos
- instalações de apoio
- bens facilitadores
- serviços implícitos

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Dinâmica**



- exemplificar as dimensões para os seguintes serviços:
  - hotel
  - clínica estética
  - casa de shows
- entregar no final da aula

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Composto ótimo**



- percepção do cliente de cada elemento
- interação entre elementos
- participação do cliente no serviço
- nível de estresse

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Investimentos**



- adequação da tecnologia aos objetivos
- viabilidade econômica e operacional
- riscos

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

**Localização e infraestrutura**



- local de produção
- meios e recursos
- facilidade de acesso
- conforto dos clientes
- produtividade e qualidade

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---



**Design de serviços**

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

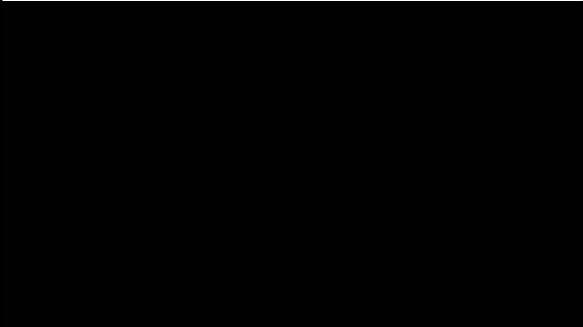
---

---

---

---

**TED Talks: Joseph Pine**



www.ligiafascioni.com.br

---

---

---

---

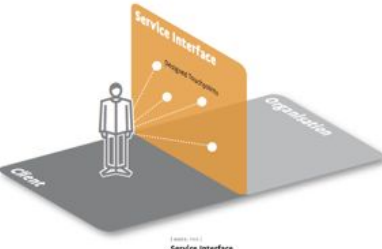
---

---

---

---

**Design de serviços**



- experiência
- processo
- estratégia

Fonte: MORITZ, Stephan. *Service Design: practical access to an evolving field*. London, 2005. pg. 41.

www.ligiafascioni.com.br

---

---

---

---

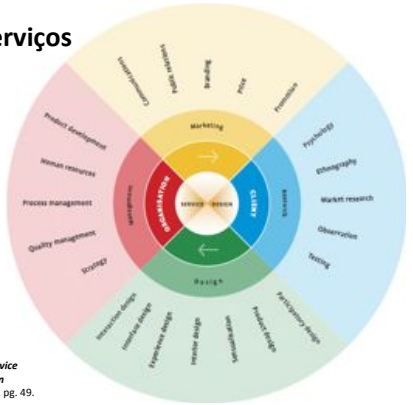
---

---

---

---

**Design de serviços**



Fonte: MORITZ, Stephan. *Service Design: practical access to an evolving field*. London, 2005. pg. 49.

www.ligiafascioni.com.br

---

---

---

---

---

---

---

---

**Debate**

- Apresentação dos artigos lidos sobre *design service*
- Vale 1 ponto na média final



[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bibliografia**



- SPILLER, Eduardo et al. *Gestão de serviços e marketing interno*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- MORITZ, Stephan. *Practical Access to Service Design*. Disponível em <[http://www.service-design.de/fileadmin/pdf/Newsletter1/Practical\\_Access\\_to\\_Service\\_Design.pdf](http://www.service-design.de/fileadmin/pdf/Newsletter1/Practical_Access_to_Service_Design.pdf)>. Acesso em 5 fev 2010.
- Design-Wales. *Design for Service: for both service and manufacturing business*. Disponível em <<http://www.enginegroup.co.uk/assets/pdf/design%20for%20service%20screen.pdf>>. Acesso em 5 fev 2010.
- VAN AMSTEL, Frederick. *Design de Serviços: Como é que ninguém pensou nisso antes?* Disponível em <<http://www.slideshare.net/usabidoado/design-de-servicos-como-que-ningum-pensou-nisso-antes>>. Acesso em 5 fev 2010.

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---



**Imagens** [slide]

- Gianluca Fabrizio [1]
- Fabrini [2]
- Benedict Campbel [3,18]
- vagabondish.com [4]
- Clício Barroso [7]
- Richard Avedon [8]
- Nedy Khalov [12]
- Slava Groshev [13]
- Quantae Flickr [14]
- Davi [16]
- Nate Bolt [17]
- Stephan Moritz [20,21]
- Waldo Lee [23]
- Christophe Gilbert [24]
- [www.pixdaus](http://www.pixdaus)
- [www.fmfound.com](http://www.fmfound.com)
- [2photo.ru](http://2photo.ru)

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---