

Refira a(s) forma(s) de ultrapassar os principais desafios relativamente às características dos Serviços no caso de uma

## Agência de Viagens



### Intangibilidade

**Desafio:** dificuldade em mostrar qualidade devido a não ser possível experimentar antes de comprar.

**Como ultrapassar:** usar folhetos, fotos, filmes vídeo, comentários de pessoas utilizadoras anteriores, loja agradável e decorada com temas ligados a viagens.

### Inseparabilidade

**Desafio:** o cliente intervém directamente na produção do serviço, bem como o fornecedor.

**Como ultrapassar:** programas desenhados à medida do cliente, ter flexibilidade para se adaptar às preferências do cliente. Se o cliente tiver preferência por um operador/funcionário proporcionar alternativas que sejam válidas.

### Heterogeneidade

**Desafio:** o serviço pode variar de qualidade devido a factores variados.

**Como ultrapassar:** dar formação a todo o pessoal em contacto com o cliente de modo a que haja uniformidade de tratamento. Se existir sazonalidade é necessário ter isso em conta, por exemplo tendo mais pessoas a atender clientes em épocas de maior afluência, de modo a que as pessoas não sintam que são pior atendidas nessas ocasiões.

### Percibilidade

**Desafio:** o serviço não pode ser armazenado e por isso pode perder-se irremediavelmente se não for realizado no momento da procura.

**Como ultrapassar:** ter preços diferenciados conforme as épocas, mais baixo em épocas de procura baixa e o inverso nas épocas de procura alta. Incentivar a participação dos clientes através da disponibilização de informação que o cliente possa consultar por exemplo via Internet.

Refira a(s) forma(s) de ultrapassar os principais desafios relativamente às características dos Serviços no caso de um

## **Ginásio**



### **Intangibilidade**

**Desafio:** dificuldade em mostrar qualidade devido à imaterialidade do serviço.

**Como ultrapassar:** dado que existe um suporte físico (máquinas, aulas, etc) pode permitir-se experiência sem pagar por um período de tempo limitado, dar possibilidade de visitar as instalações antes de ser cliente, ter um espaço agradável e limpo decorado de acordo com a actividade. Ter um bom site na Internet, folhetos, etc.

### **Inseparabilidade**

**Desafio:** o cliente intervém directamente na produção do serviço, bem como o fornecedor.

**Como ultrapassar:** programas de treino desenhados à medida do cliente, ter flexibilidade para se adaptar às preferências do cliente, ter horários alargados para permitir que as pessoas escolham o mais conveniente para si. Se o cliente tiver preferência por um treinador proporcionar alternativas que sejam válidas.

### **Heterogeneidade**

**Desafio:** o serviço pode variar de qualidade devido a factores variados.

**Como ultrapassar:** dar formação a todo o pessoal em contacto com o cliente de modo a que haja uniformidade de tratamento. Se existir sazonalidade é necessário ter isso em conta, por exemplo tendo mais pessoas a atender clientes em horas ou épocas de maior afluência, de modo a que as pessoas não sintam que são pior atendidas nessas ocasiões.

### **Percibilidade**

**Desafio:** o serviço não pode ser armazenado e por isso pode perder-se irremediavelmente se não for realizado no momento da procura.

**Como ultrapassar:** ter preços diferenciados conforme as épocas, mais baixo em épocas de procura baixa e o inverso nas épocas de procura alta; ter disponibilidade maior nas máquinas de maior procura; incentivar os clientes a terem horários pré-escolhidos, fazerem reservas antecipadas das aulas e a serem autónomos na utilização das máquinas.

Refira a(s) forma(s) de ultrapassar os principais desafios relativamente às características dos Serviços no caso de um

## **Laboratório de análises clínicas**



### **Intangibilidade**

**Desafio:** dificuldade em mostrar qualidade devido a não ser possível experimentar antes de comprar.

**Como ultrapassar:** usar folhetos, fotos, filmes vídeo, comentários de pessoas utilizadoras anteriores, espaço agradável, limpo e decorado de forma alegre para retirar peso ao serviço que na generalidade não é agradável para os utilizadores.

### **Inseparabilidade**

**Desafio:** o cliente intervém directamente na produção do serviço, bem como o fornecedor.

**Como ultrapassar:** dado que sem cliente não há serviço, diversificar os pontos de recolha, providenciando idas ao domicílio pelo pessoal de recolha do laboratório ou ter serviço de transporte ao laboratório para os clientes que não possam deslocar-se. Se os clientes tiverem preferência por um/a funcionário/a de recolha de sangue, por exemplo, diversificar o pessoal de forma a impedir que isso aconteça. Situar o laboratório em local acessível de transporte e/ou com estacionamento fácil, a fim de impedir que os clientes se atrasem ou faltem.

### **Heterogeneidade**

**Desafio:** o serviço pode variar de qualidade devido a factores variados.

**Como ultrapassar:** dar formação a todo o pessoal em contacto com o cliente de modo a que haja uniformidade de tratamento. Se existir sazonalidade é necessário ter isso em conta, por exemplo tendo mais pessoas a atender clientes em horas ou épocas de maior afluência, de modo a que as pessoas não sintam que são pior atendidas nessas ocasiões.

### **Perecibilidade**

**Desafio:** o serviço não pode ser armazenado e por isso pode perder-se irremediavelmente se não for realizado no momento da procura.

**Como ultrapassar:** ter horários diversificados de atendimento, ter mais pessoas no atendimento em alturas de maior afluência, ter um canal de atendimento para urgências; ter sistema de marcações. Pode também praticar-se a recolha pelo cliente nas análises onde for possível.

Refira a(s) forma(s) de ultrapassar os principais desafios relativamente às características dos Serviços no caso de um

## Consultório de dentista



### Intangibilidade

**Desafio:** dificuldade em mostrar qualidade devido a não ser possível experimentar antes de comprar.

**Como ultrapassar:** usar folhetos, fotos, filmes vídeo, comentários de clientes, espaço agradável, limpo e decorado de forma alegre para retirar peso ao serviço que na generalidade não é agradável para os utilizadores.

### Inseparabilidade

**Desafio:** o cliente intervém directamente na produção do serviço, bem como o fornecedor.

**Como ultrapassar:** dado que sem cliente não há serviço, recordar os clientes por mail ou telefone na véspera da consulta. Ter mais do que um dentista disponível, para o caso de o dentista habitual faltar ao trabalho. Situar o consultório em local acessível de transporte e/ou com estacionamento fácil, a fim de impedir que os clientes se atrasem ou faltem.

### Heterogeneidade

**Desafio:** o serviço pode variar de qualidade devido a factores variados.

**Como ultrapassar:** dar formação a todo o pessoal em contacto com o cliente de modo a que haja uniformidade de tratamento. Se existir sazonalidade é necessário ter isso em conta, por exemplo tendo mais pessoas a atender clientes em horas ou épocas de maior afluência, de modo a que as pessoas não sintam que são pior atendidas nessas ocasiões.

### Perecibilidade

**Desafio:** o serviço não pode ser armazenado e por isso pode perder-se irremediavelmente se não for realizado no momento da procura.

**Como ultrapassar:** ter horários diversificados de atendimento, ter mais pessoas no atendimento em alturas de maior afluência, ter um canal de atendimento para urgências; ter sistema de marcações.

Refira a(s) forma(s) de ultrapassar os principais desafios relativamente às características dos Serviços no caso de uma

## Companhia aérea



### Intangibilidade

**Desafio:** dificuldade em mostrar qualidade e dar garantias de segurança devido a não ser possível experimentar antes de comprar.

**Como ultrapassar:** usar folhetos, fotos, filmes vídeo mostrando os aviões e referindo a preocupação com a manutenção técnica; usar comentários de pessoas utilizadoras anteriores e ter ambiente agradável nos aviões.

### Inseparabilidade

**Desafio:** o cliente intervém directamente na produção do serviço, bem como o fornecedor.

**Como ultrapassar:** dado que sem cliente não há serviço, providenciar formas diversificadas para o cliente aceder à compra do serviço e facilitar ao máximo a aquisição. É habitual as companhias aéreas proporem alguns serviços específicos, como cadeiras de rodas, transporte de crianças com assistência especial, etc. Eventualmente proporcionar serviços de transporte de hotéis para o aeroporto.

### Heterogeneidade

**Desafio:** o serviço pode variar de qualidade devido a factores variados.

**Como ultrapassar:** dar formação a todo o pessoal em contacto com o cliente de modo a que haja uniformidade de tratamento. Se existir sazonalidade é necessário ter isso em conta, por exemplo tendo mais pessoas a atender clientes em épocas de maior afluência, de modo a que as pessoas não sintam que são pior atendidas nessas ocasiões.

### Perecibilidade

**Desafio:** o serviço não pode ser armazenado e por isso pode perder-se irremediavelmente se não for realizado no momento da procura.

**Como ultrapassar:** ter preços diferenciados conforme as épocas, mais baixo em épocas de procura baixa e o inverso nas épocas de procura alta; ter flexibilidade de preços para propor de acordo com as disponibilidades de lugares no avião. Incentivar a participação do cliente (compra de bilhetes, check in, etc). A marcação prévia é algo que já é correntemente praticado.

*Clara de Almeida*



Refira a(s) forma(s) de ultrapassar os principais desafios relativamente às características dos Serviços no caso de um

## **Restaurante**



### **Intangibilidade**

**Desafio:** dificuldade em mostrar qualidade devido a não ser possível experimentar antes de comprar.

**Como ultrapassar:** usar folhetos, fotos, filmes vídeo, comentários de pessoas utilizadoras anteriores, ambiente agradável, limpo e bem decorado. Pode até oferecer-se alguma amostra para ser degustada (há restaurantes que abordam as pessoas na rua e o fazem).

### **Inseparabilidade**

**Desafio:** o cliente intervém directamente na produção do serviço, bem como o fornecedor.

**Como ultrapassar:** dado que sem cliente não há serviço, providenciar menus diversificados e específicos (vegetarianos, para crianças, para diabéticos, celíacos, etc). Situar o restaurante em local acessível de transporte e/ou com estacionamento fácil; em restaurantes mais caros pode mesmo haver serviço de estacionamento por parte do restaurante.

### **Heterogeneidade**

**Desafio:** o serviço pode variar de qualidade devido a factores variados.

**Como ultrapassar:** dar formação a todo o pessoal em contacto com o cliente de modo a que haja uniformidade de tratamento. Se existir sazonalidade é necessário ter isso em conta, por exemplo tendo mais pessoas a atender clientes em épocas ou horas de maior afluência, de modo a que as pessoas não sintam que são pior atendidas nessas ocasiões.

### **Perecibilidade**

**Desafio:** o serviço não pode ser armazenado e por isso pode perder-se irremediavelmente se não for realizado no momento da procura.

**Como ultrapassar:** ter um sistema de reservas, ter mais empregados em dias e horas de maior afluência, praticar flexibilidade no espaço como ter várias salas cuja utilização depende do número de clientes. A prática do self service poderá ser feita em algum tipo de restaurantes.

Refira a(s) forma(s) de ultrapassar os principais desafios relativamente às características dos Serviços no caso de uma

## Loja



### Intangibilidade

**Desafio:** dificuldade em mostrar qualidade devido à imaterialidade do serviço.

**Como ultrapassar:** escolher a localização da loja como amostra da posição no mercado, usar folhetos, fotos, filmes vídeo, ter um ambiente de loja ajustado ao segmento alvo e ao tipo de produtos vendidos.

### Inseparabilidade

**Desafio:** o cliente intervém directamente na produção do serviço, bem como o fornecedor.

**Como ultrapassar:** dado que sem cliente não há serviço, providenciar formas diversificadas para o cliente aceder à compra dos produtos, como por exemplo on-line e na loja. Encontrar formas de chamar os clientes à loja e/ou incentivar a compra. É possível também providenciar serviços adaptados a necessidades específicas, como formas de pagamento, transporte, etc.

### Heterogeneidade

**Desafio:** o serviço pode variar de qualidade devido a factores variados.

**Como ultrapassar:** dar formação a todo o pessoal em contacto com o cliente de modo a que haja uniformidade de tratamento. Se existir sazonalidade é necessário ter isso em conta, por exemplo tendo mais pessoas a atender clientes em horas ou épocas de maior afluência, de modo a que as pessoas não sintam que são pior atendidas nessas ocasiões.

### Percibilidade

**Desafio:** o serviço não pode ser armazenado e por isso pode perder-se irremediavelmente se não for realizado no momento da procura.

**Como ultrapassar:** ter mais empregados em dias e horas de maior afluência, ter a prática de turnos ou part time, incentivar a participação dos clientes praticando self service.