

 09

## O que aprendemos?

### Nesta terceira aula, abordamos:

- Intangibilidade dos serviços
- Back office / front office / linha de visibilidade
- Composto produto + serviço
- Qualidade em serviços
- SLA (“Service Level Agreement”)
- NPS (“Net Promoter Score”)

Próxima aula: Resolução de Conflitos em Contratos

Vamos adiante?