

Serviços: características da oferta

Transcrição

[00:00] A aula 3 será dedicada a serviços e sua contratação, e o nosso primeiro vídeo falará das características fundamentais de serviços.

[00:11] Os serviços são um tipo de trabalho que possui características muito peculiares. Primeiramente, a produção é concomitante à entrega. Eu estou produzindo e já estou entregando ao cliente, ao usuário.

[00:30] Segundo ponto, os serviços não são estocáveis, eu não consigo fazer um estoque desses serviços. Vou dar um exemplo: eu lavo o meu carro ao final de cada mês, uma vez por mês.

[00:44] Então, eu faço 12 lavagens no ano. Para eu não ter que me preocupar, vou fazer o seguinte, na primeira semana do ano, eu já lavo 12 vezes o carro e pronto, fico livre de ter de lavar o carro durante o ano. Isso não faz sentido, não é mesmo? O que mostra que eu não consigo estocar os serviços.

[01:08] Não há como retrabalhar antes da entrega. Quando ocorre uma falha, ela é imediatamente entregue ao cliente. Como a produção é concomitante à entrega, eu não tenho como fazer um retrabalho, uma correção do defeito antes da entrega. A entrega já ocorre defeituosa.

[01:29] Além disso, os serviços tendem a envolver muito mais variabilidade e muito mais interações humanas. Eu tenho muito mais contato com o cliente.

[01:40] Assim sendo, em um serviço como, por exemplo, corte de cabelo, a produção é concomitante a entrega. Eu estou realizando o corte e ele já está sendo imediatamente entregue, as falhas tornam-se imediatamente externas. Se eu falhar, fizer alguma coisa errada no corte, já está entregue, não tem como retrabalhar isso antes de entregar. A única solução é pegar o cabelo que eu cortei a mais e colar, mas não teria muito jeito.

[02:20] Observem que por essa característica a qualidade em serviços é algo extremamente crítico. Ele não é estocável. Eu não consigo fazer, por exemplo, no começo do ano, todos os cortes de cabelo do ano. E ele envolve muita interação humana.

[02:41] A panorâmica da oferta de serviços é a seguinte: a minha organização tem um back office, uma retaguarda que provê a infraestrutura para a oferta dos meus serviços. Existe uma linha de visibilidade que separa esse back office do front office, que é a linha de frente, onde está o meu cliente. O front office tem contato com o meu cliente.

[03:09] E esse cliente tem necessidades e expectativas definidas. A diferença entre necessidade e expectativa é a seguinte: imagine que eu vou ao dentista. A minha necessidade é resolver aquela cárie, aquele problema no meu dente. Mas eu tenho também expectativas, que são: não sofrer muito naquela cadeira, não demorar muito, não custar caro, ser tratado com afeto pelo dentista, e assim por diante.

[03:39] Tanto necessidades quanto expectativas devem ser atendidas para que o cliente tenha uma boa percepção de qualidade do meu serviço.

[03:47] E o cliente de serviço tem também uma percepção de risco. Essa percepção de risco eu posso trabalhar mexendo na minha linha de visibilidade, mudando a transparência da minha linha de visibilidade. Exemplo: eu levo o meu carro em uma concessionária, ou em um mecânico para fazer o orçamento de um reparo.

[04:08] Primeira situação, ele pega o meu carro, leva no back office, atrás da linha de visibilidade, eu não vejo o que está acontecendo e depois o mecânico volta com uma lista de itens a fazer e diz "olha, vai custar tanto."

[04:25] Segunda forma, o serviço é feito dissolvendo a minha linha de visibilidade, o mecânico me leva até o back office e em contato com outros técnicos, eles explicam e me mostram, detalhadamente, o que vai ser feito, conversam comigo dissolvendo um pouco essa linha de visibilidade. Com isso, a minha percepção de risco a respeito do serviço cai bastante. Eu vou me sentir muito mais confortável em contratar um serviço definido dessa forma.

[05:02] Para complicar ainda mais o desafio dos serviços, existe muitas vezes o chamado composto produto e serviço como, por exemplo, num restaurante. Um restaurante não é um serviço puro, ele tem também o produto associado: o produto é a comida e o serviço é o atendimento do garçom, o ambiente, etc.

[05:21] Então, existe esse chamado COMPEC produto-serviço e a percepção de qualidade do cliente será feita com base na avaliação de ambos. Esse é o cenário da oferta de serviços. No próximo vídeo, veremos quais são os pontos de atenção para a contratação desse tipo tão peculiar de trabalho.