

ENACON **SECOVI SP**

RISCOS E OPORTUNIDADES
EM TEMPOS DE MUDANÇA



Desafios das Empresas de Serviços

Gilberto Cavicchioli

13.out.2014



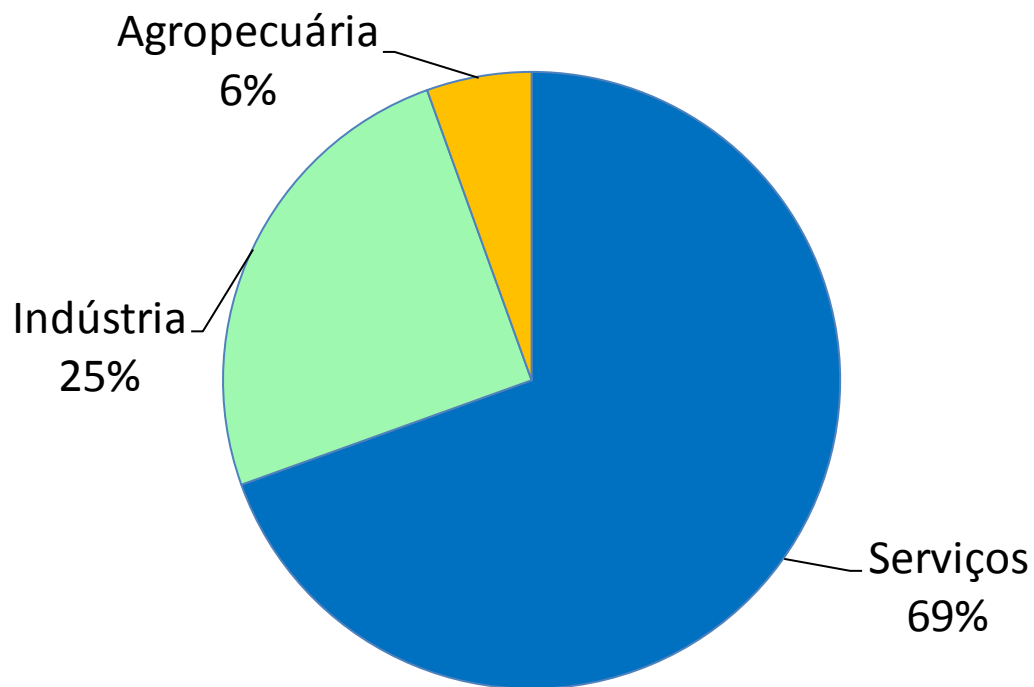
Cenários

- A tendência mundial sinaliza para o setor de serviços como o maior responsável da totalidade de empregos
- O apetite por serviços, de preferência inovadores, é insaciável
- O envelhecimento mundial das populações, a concentração de pessoas nas grandes metrópoles, a emergência das classes de menor renda e a responsabilidade social, apontam para novas demandas por serviços
- Sistemas de Inteligência Artificial tentam prever o que quer o usuário de serviços
- Serviços adquirem características especiais: surgem novas habilidades gerenciais e maior conscientização dos prestadores e usuários de serviços
- A força das redes sociais



Os Serviços Comandam a Economia

Decomposição do PIB por setor – Fonte IBGE 2013



Serviços

Veterinário

Consulta Médica

Gás, Luz,
Água,
Telefone

Massagista,
Cirurgião

Consulta Espiritual

Transporte,
Correio

Help Desk

Contact Center

Seguro de Veículo

Consultoria Corretor

Comunicação,
Rádio, TV,
outros

Cartão Eletrônico

Internet

Educação,
segurança

Jurídicos,
portuários,
de logística

Academia de Ginástica

Telefonia

Hotel,
Locação de Veículo

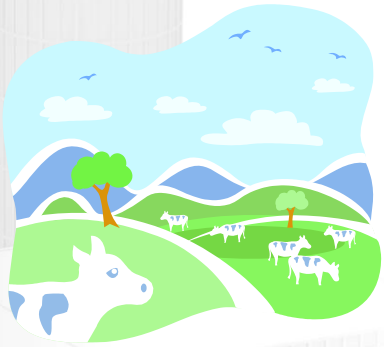
Administração de Condomínios

A Busca de Equilíbrio



“Clientes querem experiências memoráveis e não engenhocas”

Organizações Inteligentes



Recursos Naturais



Capital



Trabalho



**Trabalhador do
Conhecimento**



O Mundo Conectado pela Inteligência



Qual o Tempero?

O Que o Nosso Cliente Quer?



Marketing – Final dos Anos 60 até Hoje

Três Conceitos Centrais



Desafios do Profissional de Marketing



Desafios do Marketing: todos devem estudá-lo

1. Entender a aspiração das pessoas
2. Melhorar a vida dos consumidores
3. Ajudar na alocação de recursos
4. Equilibrar o ritmo de nossas vidas

Engajamento Individual

Mídia Digital → Maior conhecimento do cliente

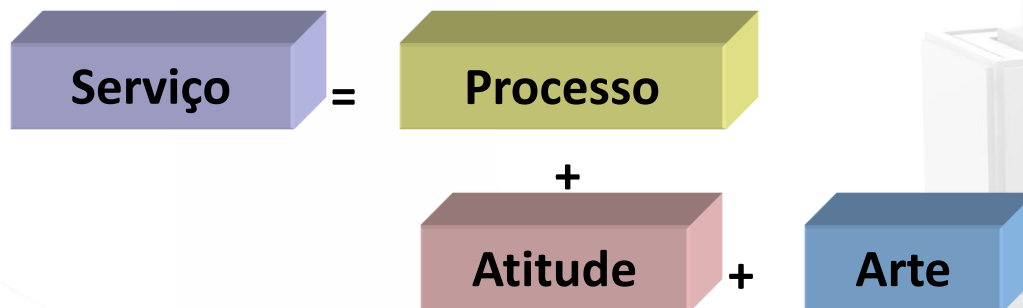
Neuromarketing → Atividade cerebral exposta a fotos, vídeos e experiências

Marketing Antropológico → como são feitas as escolhas ou uso de produtos geral insights

Os Desafios Mais Sutis do Profissional de Marketing

- Não cair no descrédito: não dissociar as relações comerciais das relações éticas e humanas
- Perceber que a noção de individualidade sofre mudanças. Pessoas redescobrendo a si mesmas e seus potenciais.
- O trabalho é repensado e a capacidade de especialização nos faz investir mais em nós
- A melhoria de um, significa a melhoria de todos

Fórmula dos Serviços



Processo: Descobrir o melhor jeito de fazer as coisas.

Atitude: Pessoa certa no ambiente certo.

Arte: Fazer com convicção, estilo e perspicácia.

Desafios

- ✓ Atrair e reter colaboradores talentosos
- ✓ Prestar serviços com excelência
- ✓ Facilitar a vida dos clientes
- ✓ Relacionamentos baseados em confiança
- ✓ Investimento no sucesso dos funcionários



Desafios

- ✓ Agir como empresa de pequeno porte
- ✓ Surpreender nos “momentos da verdade”
- ✓ Cultivar a marca
- ✓ Acertar no estilo de liderança
- ✓ Criar iniciativas que humanizem as relações

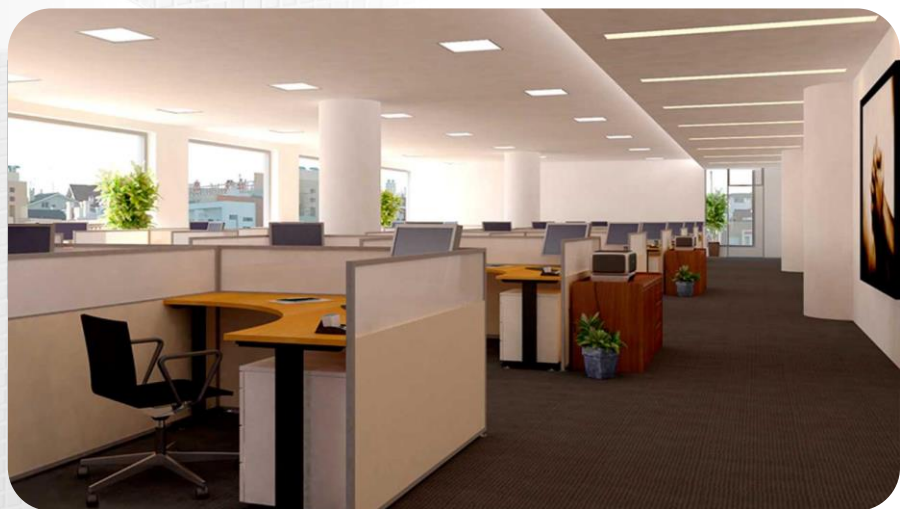


Como sua Administradora Tangibiliza Valor?

- Agilidade
- Segurança
- Inovação
- Capacidade de atender reclamações
- Tradição da marca
- Personalização
- Responsabilidade social

Gerenciamento das Evidências

*Evidências físicas ajudam a contar a
História dos Serviços*



Sistemas Flexíveis

- Família e o coelhinho
- Hotel Ritz – Londres

Ganhe o cliente para sempre!

Profissionais:

- Seleção dos profissionais
- Treinamentos
- Poder de decisão
- Processos e sistemas flexíveis

Compra x Experiência



DISNEY



HARLEY-DAVIDSON

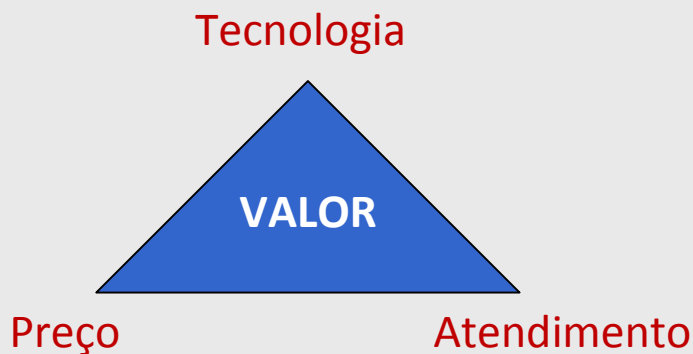


PROVENCE



AMAZON.COM

Triângulo do Valor



Inovação?

Cultura de governança

Criatividade?

Autoridade do cliente

Os Momentos da Verdade

1. Pasta de documentos
2. Canais de atendimento
 - Ao vivo
 - Telefone
 - E-mail
 - Campo fale conosco no site
3. Previsão orçamentária
4. *Surpreendência*: Soluções na redução de custos e despesas
5. Atenção e acompanhamento constantes



Design Thinking

O passo a passo dos momentos da verdade

- Abordagem
- Apresentação
- Trato nas reclamações
- *E depois ?*





“Em serviços, o desafio é agir como empresa de menor porte independente de qual for seu real porte”.

Leonard Berry



Obrigado!

Gilberto Cavicchioli

(11) 5589-8921 / 99938-5997

gilberto@profissionaisa.com.br

www.profissionaisa.com.br