

SERVIÇOS & VALOR: CONCEITOS BÁSICOS – EXERCÍCIOS DE REVISÃO - RESPOSTAS

QUESTÃO 1:

a) F b) V c) F d) V e) V f) F g) F

QUESTÃO 2:

a) , b) , c) , d) , f) , h) , i) , k) , l) , m) = 1
e) , g) , j) = 2

QUESTÃO 3:

VE: a) , c) , e) , f) , k) , l)

VU: b) , d) , g) , h) , i) , j) , m)

QUESTÃO 4:

FUNÇÕES	FB	FS	TIPOS DE EMPRESAS
(1) Melhorar aparência	(3)	(1)	Academia de ginástica
(2) Transportar pessoas	(3)	(1)	Clínica odontológica
(3) Manter saúde	(2)	()	Metrô
(4) Prover vestuário	(1)	()	Cabeleireiro
(5) Prover alimentação	(4)	()	Alfaiate
(6) Garantir segurança	(5)	()	Supermercado
	(1)	(3)	Spa
	(5)	()	Padaria
	(6)	()	Instalador de alarmes
	(2)	()	Empresa de táxi
	(3)	()	Clínica médica
	(6)	()	Vigilância eletrônica

QUESTÃO 5:

SERVIÇO	FUNÇÃO PRINCIPAL	FUNÇÕES SECUNDÁRIAS
Alfaiate	<i>Prover vestuário</i>	<i>Consertar roupas Melhorar aparência Conferir status</i>
Oficina mecânica	<i>Reparar veículo</i>	<i>Garantir segurança Manter funcionamentos Orientar uso</i>
Consultório odontológico	<i>Manter saúde</i>	<i>Melhorar aparência Aconselhar hábitos Aumentar auto-estima</i>
Livraria	<i>Distribuir publicações</i>	<i>Prover diversão Auxiliar educação Orientar leitura</i>
Loja de roupas esportivas	<i>Prover vestuário</i>	<i>Melhorar aparência</i>
Biblioteca (para biblioteca universitária)	<i>Disseminar informação</i>	<i>Facilitar estudo Armazenar acervo Organizar acervo</i>

AS OPERAÇÕES DE SERVIÇOS - EXERCÍCIOS DE REVISÃO – RESPOSTAS

QUESTÃO 1:

FO: a), b), g), h), j)

BR: c), d), e), f), i), k)

QUESTÃO 2:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| (1) Bens facilitadores | (4) Característica dos serviços de não poderem ser tocados. |
| (2) Contato pessoal indireto | (5) Operações de serviços que têm contato com o cliente. |
| (3) Encontro de serviço | (10) Operações de serviços que não tem contato com o cliente. |
| (4) Intangibilidade | (2) Quando o cliente é atendido sem interação "face a face". |
| (5) Linha de frente | (6) Separação das operações de linha de frente e retaguarda. |
| (6) Linha de visibilidade | (3) Interações cliente/empresa ocorridas durante o serviço. |
| (7) Pacote de serviços | (7) Elementos que compõem o serviço e que causam impacto no encontro de serviço. |
| (8) Processo de produção do serviço | (1) Bens utilizados pelo cliente durante e após a prestação do serviço. |
| (9) Resultado do processo | (12) Benefícios psicológicos percebidos pelo cliente durante a prestação de serviços. |
| (10) Retaguarda | (11) Benefícios claramente percebidos pelo cliente como resultado da prestação do serviço (benefício resultante da função básica). |
| (11) Serviços explícitos | (9) O que o cliente recebe e o que permanece quando a prestação de serviço é concluída. |
| (12) Serviços implícitos | (8) Como o cliente recebe e vivencia o serviço. |

QUESTÃO 3.

- | | |
|--------------------------|--|
| (1) Instalações de apoio | (1) Banheiros em um restaurante. |
| (2) Bens Facilitadores | (3) Serviço de entrega dos correios. |
| (3) Serviços explícitos | (3) Empréstimo de livros em uma biblioteca. |
| (4) Serviços implícitos | (2) Microcomputadores para consulta de acervo em uma biblioteca. |
| | (4) Limpeza e boa apresentação em um banco. |
| | (3) Consulta on-line do acervo de uma biblioteca. |
| | (2) Alimentos e demais itens em um supermercado |
| | (2) Comida em um restaurante |
| | (3) Tratamento bucal em um consultório odontológico. |
| | (2) Acervo atualizado em uma biblioteca |
| | (4) Rapidez no atendimento |

QUESTÃO 4:

Discussão em sala de aula (múltiplas respostas possíveis de acordo com o tipo de biblioteca).

O CLIENTE DE SERVIÇOS - EXERCÍCIOS DE REVISÃO – RESPOSTAS

QUESTÃO 1:

d)

QUESTÃO 2:

c)

QUESTÃO 3:

a)F, b) F, c) V, d) F, e) F

