Sumário

Apresentação, xi
Prefácio, xiii

1 Fundamentos Conceituais e Caracterização dos Serviços, 1
   1.1 Caracterização de serviços, 1
   1.2 Caracterização do mercado de serviços, 3
   Questões para revisão e aplicação, 8

2 Premissas e Fundamentos de Marketing de Serviços, 10
   2.1 Definição e premissas de marketing, 10
   2.2 Importância da satisfação dos clientes de serviços, 11
   2.3 Diferenças entre o marketing de bens e de serviços, 13
   2.4 Papel do marketing no setor de serviços, 15
   2.5 Principais desafios das organizações de serviços, 17
   2.6 Mix de estratégias de marketing de serviços, 18
   Questões para revisão e aplicação, 23

3 Estratégias de Segmentação, Diferenciação e Posicionamento, 24
   3.1 Segmentação e seleção de mercados para serviços, 24
   3.2 Diferenciação competitiva para serviços, 31
   3.3 Posicionamento de marcas de serviços, 37
Questões para revisão e aplicação, 43

4 Estratégias de Marketing Relacionadas ao Mix de Produtos, 46
   4.1 Gestão de serviços e de linhas de serviços, 46
   4.2 Decisões sobre serviços e bens de apoio ao produto, 51
   4.3 Decisões de características, benefícios e padrões de serviços, 53
   4.4 Decisões de padronização e customização de serviços, 56
   4.5 Decisões de garantias de serviços, 57
   4.6 Decisões de marcas, 58
   4.7 Decisões sobre desenvolvimento de novos serviços, 64
   Questões para revisão e aplicação, 71

5 Estratégias de Marketing Relacionadas ao Mix de Preços, 74
   5.1 Características do apreçamento de serviços, 74
   5.2 Gestão estratégica de preços, 76
   5.3 Decisões de objetivos de preços, 77
   5.4 Decisões de estratégias de preços, 79
   5.5 Decisões de métodos de determinação do preço-base, 85
   5.6 Decisões de fatores de balizamento do preço-final, 90
   5.7 Decisões sobre formas de remuneração dos serviços, 95
   Questões para revisão e aplicação, 95

6 Estratégias de Marketing Relacionadas ao Mix de Distribuição e Logística, 98
   6.1 Canais de distribuição, 98
      6.1.1 Decisões de design do canal, 99
      6.1.2 Decisões de seleção dos membros do canal, 104
      6.1.3 Decisões de coordenação do canal, 105
      6.1.4 Decisões de conflitos de canal, 108
      6.1.5 Decisões de avaliação do desempenho dos membros do canal, 111
   6.2 Logística de marketing, 113
      6.2.1 Decisões de gestão da demanda, 114
      6.2.2 Decisões de gestão da capacidade de serviço, 118
      6.2.3 Decisões sobre gestão de filas de espera e reservas de clientes, 121
      6.2.4 Decisões sobre configuração da entrega dos serviços, 125
      6.2.5 Decisões sobre localização das instalações de serviços, 127
      6.2.6 Decisões sobre prazo de entrega e horário de atendimento, 130
7 Estratégias de Marketing Relacionadas ao Mix de Comunicação e vendas, 135
7.1 Diretrizes gerais para comunicações de serviços, 138
7.2 Processo de comunicação de marketing de serviços, 141
7.3 Propaganda, 146
7.4 Relações públicas, 150
7.5 Promoção de vendas, 156
7.6 Venda pessoal, 160
7.7 Marketing direto, 164
Questões para revisão e aplicação, 168

8 Estratégias de Marketing Relacionadas ao Mix de Pessoas, 170
8.1 Gestão do pessoal de serviços, 170
8.2 Gestão de gerentes e supervisores da organização, 176
8.3 Gestão dos clientes, 181
8.4 Gestão de outros consumidores presentes no ambiente de serviços, 187
8.5 Cultura organizacional de serviços, 188
Questões para revisão e aplicação, 190

9 Estratégias de Marketing Relacionadas ao Mix de Processos, 193
9.1 Gestão de encontros de serviços, 193
9.2 Gestão da participação do cliente no processo de serviço, 196
9.3 Gestão da qualidade dos serviços, 200
9.4 Gestão da produtividade dos serviços, 204
9.5 Gestão da satisfação dos clientes, 208
9.6 Gestão da recuperação de serviços, 214
Questões para revisão e aplicação, 218

10 Estratégias de Marketing Relacionadas ao Mix de Evidências Físicas, 220
10.1 Definição e importância das evidências físicas, 220
10.2 Elementos do mix de evidências físicas, 223
10.3 Recomendações para a administração das evidências físicas, 230
Questões para revisão e aplicação, 232

Referências, 235