

**O DESAFIO DE VENDER O INTANGÍVEL:  
MARKETING ESTRATÉGICO APLICADO AO SETOR DE SERVIÇOS**

**Prof. Marcus Vianna, Me.**

**1. Ementa do Curso:**

Sensibilização para uma economia do setor terciário; conceitos de marketing de serviços; níveis, a Flor do Serviço de Lovelock; Classificação e características dos serviços; ferramentas do marketing de serviços (8Ps); A Qualidade em Serviços; Gerenciando a Qualidade em Serviços e seus benefícios; SERVQUAL e as 5 Dimensões de Avaliação da Qualidade no Serviço.

**2. Objetivos do Curso:**

**Objetivo 1:**

Desenvolver o senso crítico em relação aos elementos que compreendem a gestão de serviços e de relacionamento;

**Objetivo 2:**

Aplicar os elementos da administração de serviços no ambiente mercadológico contemporâneo, avaliando os aspectos relevantes na coordenação de operações de serviços;

**Objetivo 3:**

Demonstrar como ações estratégicas de marketing contribuem para que o estímulo e controle da reclamação seja fundamental para a recuperação do serviço e superação de expectativas por parte dos clientes

**1. Conteúdos:**

**Conteúdo 1**

Conceituação do setor, sensibilização do setor terciário para o atual cenário mercadológico brasileiro e a sua relevância para a economia brasileira

**Conteúdo 2**

A viabilização mercadológica do Serviço, a classificação e os níveis de Serviço - essencial, ampliado e potencial e a flor do serviço (Serviço Facilitadores e Realçadores) – teoria de Lovelock

**UNIDADES**

**MINAS GERAIS**

Rua Rio Grande do Norte, 300  
Funcionários  
Belo Horizonte - Minas Gerais  
Telefone: 0800 771 8020

**DISTRITO FEDERAL**

SIG Quadra 4 Bl. A  
Edifício Capital Financial Center  
Brasília - Distrito Federal  
Telefone: 0800 771 8020

**RIO DE JANEIRO | BARRA**

Av. Armando Lombardi, 940  
Barra da Tijuca  
Rio de Janeiro - Rio de Janeiro  
Telefone: 0800 771 8020

**RIO DE JANEIRO | CENTRO**

Av. Presidente Wilson, 118  
Centro  
Rio de Janeiro - Rio de Janeiro  
Telefone: 0800 771 8020

**SÃO PAULO**

Al. Santos, 2356  
Jd. Paulista  
São Paulo - São Paulo  
Telefone: 0800 771 8020

### Conteúdo 3

Características naturais do serviço (Intangibilidade – escala de tangibilidade e o hibridismo e agregação de valor – serviço agregado a bem tangível e serviço agregado à serviço, Inseparabilidade, Variabilidade ou Heterogeneidade e Percibilidade), riscos para gestão do relacionamento e formas de mitigação das consequências advindas das características. A “embalagem” do serviço como diferencial estratégico para mitigação dos efeitos relativos à intangibilidade, por exemplo.

### Conteúdo 4

A contribuição da gestão estratégica de marketing para administração dos serviços na percepção de valores e percepções dos clientes: a evolução do conceito de marketing e a influência consumerista para surgimento e aprimoramento de modelos de negócio de serviço

### Conteúdo 5

O marketing estratégico aplicado ao serviço e gestão e o controle proveniente do mix de marketing voltado para o serviço 8Ps – Produto (desdobrando em Processo – Procedimento – Pessoas e Evidência Física– Praça e Tempo – Promoção e Educação – Preço e Valor – estratégias de precificação de serviço)

### Conteúdo 6

A avaliação da Qualidade do Serviço, Satisfação do Cliente é uma relação entre Expectativa e Experiência; Matriz SERVQUAL e as fontes de expectativas do Cliente, os gaps entre percepção dos valores para os clientes e ações estratégicas para o desenho do modelo adequado às expectativas dos clientes.

### Conteúdo 7

Crítérios para avaliação da Qualidade e as 5 dimensões de qualidade do Serviço na avaliação SERVQUAL (Tangibilidade, Segurança, Confiança, Empatia e Responsividade); Administração da Expectativa do Cliente - Serviço Esperado x Serviço Desejado x Zona de Tolerância)

### Conteúdo 8

Administração da Recuperação do Serviço e estratégias de marketing para ampliação da zona de tolerância do cliente na gestão da expectativa. Exposição de casos.

### Conteúdo 9

Marketing de Relacionamento, Conceitos, Graus de Fidelização, Lidando com Reclamações e Exposição de casos.

## UNIDADES

### MINAS GERAIS

Rua Rio Grande do Norte, 300  
Funcionários  
Belo Horizonte – Minas Gerais  
Telefone: 0800 771 8020

### DISTRITO FEDERAL

SIG Quadra 4 Bl. A  
Edifício Capital Financial Center  
Brasília – Distrito Federal  
Telefone: 0800 771 8020

### RIO DE JANEIRO | BARRA

Av. Armando Lombardi, 940  
Barra da Tijuca  
Rio de Janeiro – Rio de Janeiro  
Telefone: 0800 771 8020

### RIO DE JANEIRO | CENTRO

Av. Presidente Wilson, 118  
Centro  
Rio de Janeiro – Rio de Janeiro  
Telefone: 0800 771 8020

### SÃO PAULO

Al. Santos, 2356  
Jd. Paulista  
São Paulo – São Paulo  
Telefone: 0800 771 8020

## 1. Programação:

Aula	Conteúdos Abordados	Tempo de Aula
Sáb 1	1,2	4h30
Sáb 2	3,4	4h30
Sáb 3	5,6	4h30
Sáb 4	7,8 e 9	4h30
<b>Total</b>	-	<b>18 h</b>

- Modalidade: Presencial – Local: Ibmec Centro
- Carga Horária Total: 18h
- Datas: Sábados de maio (8h às 12h30)

## 1. Bibliografia:

Bibliografia	Título	Autor	Editora
<b>Básica</b>	Marketing de Serviços - 7ª Edição – Pessoas Tecnologia e Estratégia	LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen	Pearson
	Marketing de Serviços – a empresa com foco no cliente	ZEITHAML, Valerie A.; Bitne, Mary Jo; Gremler; Dwaine D.	Bookman
<b>Complementar</b>	Administração de Marketing	KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane.	Pearson

## UNIDADES

### MINAS GERAIS

Rua Rio Grande do Norte, 300  
Funcionários  
Belo Horizonte - Minas Gerais  
Telefone: 0800 771 8020

### DISTRITO FEDERAL

SIG Quadra 4 Bl. A  
Edifício Capital Financial Center  
Brasília - Distrito Federal  
Telefone: 0800 771 8020

### RIO DE JANEIRO | BARRA

Av. Armando Lombardi, 940  
Barra da Tijuca  
Rio de Janeiro - Rio de Janeiro  
Telefone: 0800 771 8020

### RIO DE JANEIRO | CENTRO

Av. Presidente Wilson, 118  
Centro  
Rio de Janeiro - Rio de Janeiro  
Telefone: 0800 771 8020

### SÃO PAULO

Al. Santos, 2356  
Jd. Paulista  
São Paulo - São Paulo  
Telefone: 0800 771 8020