

1. Explique a afirmação: Quando os clientes decidem comprar um serviço para satisfazer uma determinada necessidade, geralmente atravessam um complexo processo de compra.
2. O processo de compra de um serviço exige três etapas. Quais são estas etapas? Comente sobre cada uma delas.
3. Explique porque o risco é um elemento muito importante quando se trata da aquisição de serviços.
4. Aponte algumas etapas que caracterizam a fase pré-compra, referentes aos serviços.
5. Explique a relação Alto contato e baixo contato, quando se trata do atendimento ao cliente de serviços. Dê exemplos.
6. Na etapa de encontro existem alguns fatores que devem ser considerados. Quais são eles?
7. Qual das etapas do processo de compra de um serviço está intimamente relacionado às futuras intenções de compra?
8. O resultado final de um serviço é um SENTIMENTO. Explique isso! Dê exemplos.
9. Comente sobre a SATISFAÇÃO como um papel central para a venda dos serviços.
10. Por que um processo de serviço resulta na transformação de INPUT (entrada) em OUTPUT (saída)?
11. Existem duas categorias de elementos processados nos serviços. Quais são elas?
12. Explique e dê exemplos de serviços dirigidos ao Corpo.
13. Explique e dê exemplos de serviços dirigidos à posse física.
14. Explique e dê exemplos de serviços dirigidos à mente.
15. Em quais das categorias do processo de serviços à informação está mais relacionada?
16. Qual a importância do desenho do local de produção de serviços para o sucesso da empresa?
17. Quais são os fatores que devemos considerar ao desenhar o ambiente de produção de serviços, principalmente quando esse local exige a presença física do cliente?