

Produto e Serviço

Transcrição

[00:00] Chegou o momento de arregaçarmos as mangas e prestarmos a consultoria para a Bytebank, no programa de milhagens. Uma pergunta paira no ar: o programa de milhagens é um produto que você pega na loja e leva para casa, embrulhado no lacinho e dá de presente para alguém? Ou iremos considerar um serviço? Como encarar essa situação?

[00:47] Sempre que pensamos no produto, pensamos em algo manufaturado. Por exemplo, um celular, uma mesa, um carro. Algo fabricado várias vezes da mesma forma. Se eu fabrico mesas brancas, todas terão o mesmo formato, dimensões, cor. A mesma coisa com o celular e com o carro. São produtos palpáveis.

[01:27] A prestação de serviços, como o programa de milhagens, não é assim. Mas na verdade, será que esse programa de milhagens da Bytebank pode ser considerado um produto? Vamos ver o exemplo de um barbeiro. Você foi até a barbearia e vai ser atendido para cortar a barba. Você não conhece o barbeiro, é sua primeira vez no lugar. Você já está sendo atendido e de repente chega outro cliente que já conhece o barbeiro há bastante tempo. Ele começa a atender os dois e oferece um café para o outro cliente, o que não teria problema se ele tivesse te oferecido também. Você começa a ficar com raiva por isso.

[02:44] Processo, então, é tudo o que consigo fazer várias vezes de forma repetida. Esse atendimento ao cliente do barbeiro também não deveria ser repetido várias vezes? Não deveria ter sido oferecido café a todos os clientes? Se o barbeiro tivesse processualizado o atendimento dele, será que ele não teria mais clientes? Porque assim a qualidade se mantém em um padrão. Além de atender muito bem os clientes, ele descobre quantas pessoas precisa na barbearia, qual o estoque de café, os equipamentos. Ele tem definições operacionais para que a barbearia tenha muito sucesso.

[03:40] Então, uma prestação de serviço também é um produto, porque pode ser repetido diversas vezes. Nesta aula, sempre vamos considerar um serviço que tem que ser repetido várias vezes como um produto. É o exemplo da nossa Bytebank e o programa de milhagens. Sempre o cliente vai gastar dinheiro, querer a conversar, querer trocar por benefícios. Ele quer o mesmo conforto sempre, não que alguém tenha preferência. É por isso que consideramos como um produto.

[04:35] No caso da Bytebank, é um desenvolvimento novo. Por isso chamamos o ciclo de desenvolvimento do produto como algo que gira e é feito várias vezes. Tem começo, meio e fim. É um ciclo sem fim na prestação de serviços também, e não só na manufatura.