

Instrumento para a realização de um diagnóstico do serviço ao cliente na empresa onde trabalho:

## QUAIS SÃO AS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUA EMPRESA?

Um perfeito conhecimento das CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO permitir-lhe-à avaliar de que forma ele é VISTO PELOS CLIENTES.

### CONSIDERE ESTAS DEZ CARACTERÍSTICAS DE SERVIÇOS:

#### 1. Orientação: Pessoal ou Material

O serviço que presta é mais orientado para pessoas, ou para coisas (máquinas, equipamentos, tecnologia)?

#### 2. Tecnologia: Avançada ou Menos Avançada

Se a prestação do serviço envolver tecnologia, trata-se do último grito em tecnologia ou de ferramentas ou de sistemas mais tradicionais?

#### 3. Interação Pessoal

É uma característica que pode dividir-se em três partes:

*Física:* As partes envolvidas no serviço têm que ver umas com as outras? Que tipo de entrosamento existe?

*Mental:* Em que medida a interacção obriga as pessoas a pensar, analisar, compreender?

*Emocional:* Em que medida a interacção comporta reacções ou situações emocionais?

#### 4. Longevidade

Durante quanto tempo é feita a prestação de serviço? Com que frequência?

#### 5. Localização

A prestação do serviço tem lugar nas instalações do cliente? Nas instalações da empresa ou, onde?

#### 6. Complexidade

*Real:* O serviço prestado tem complexidade? Os sistemas ou métodos de prestação são complicados?

*Aparente:* Do ponto de vista do cliente o serviço tem complexidade? Os sistemas de prestação de serviço parecerão simples, quando efectivamente o não são?

#### 7. Adaptação

Qual a flexibilidade e adaptabilidade do serviço? Em que medida podem ser ajustados às necessidades ou exigências dos clientes?

#### 8. Cobertura

Quantos clientes são servidos em cada operação? Um, dois? Vários? Centenas? Milhares?

#### 9. Formação

Para prestar o serviço, que formação, aprendizagem ou especialização são necessários?

#### 10. Supervisão

Que supervisão é exigida?

# CRIAÇÃO DE UM PERFIL DE SERVIÇO

## PERFIL DE SERVIÇO

COM UM CÍRCULO, IDENTIFIQUE A RESPOSTA MAIS CONSENTÂNEA COM A NATUREZA DO SERVIÇO PRESTADO PELA SUA EMPRESA

1. Orientação: Material ou Pessoal

2. Nível de Tecnologia

3. Interação Pessoal:

Física

Mental

Emocional

4. Longevidade: Duração  
Frequência

5. Localização

6. Complexidade: Real  
Aparente

7. Adaptação

8. Cobertura

9. Formação Exigida

10. Supervisão Necessária

Mais Material	Mais Pessoal
Avançada	Menos Avançada
Bastante	Pouca
Bastante	Pouca
Bastante	Pouca
Longa	Curta
Bastante	Pouca
Cliente	Empresa
Muita	Pouca
Muita	Pouca
Muita	Pouca
Um	Muitos
Muita	Pouca
Muita	Pouca