

A cartoon illustration of a kitchen scene. On the left, a chef with a white hat and a blue apron is shown from the back, looking towards the right. On the right, a waiter in a white shirt is holding a tray with two glasses. In the background, there are shelves with bottles and a counter. The overall style is simple and hand-drawn.

FÓRUM DE CARREIRAS IEL

# Desenhando serviços inovadores

Recife, 18 de Outubro de 2014

live|work

INTRODUÇÃO

# Serviços ruins por toda a parte



## INTRODUÇÃO

Não é uma  
percepção  
só sua

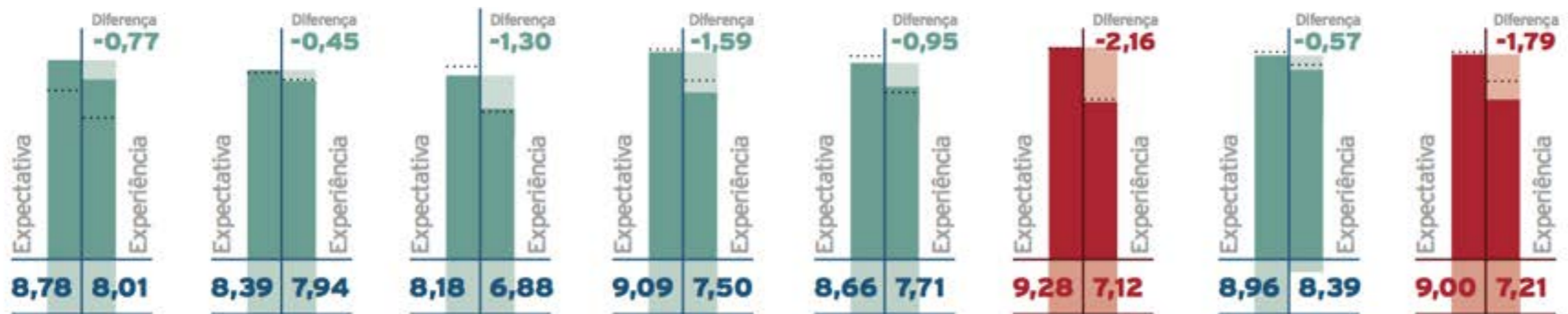
### Mais reclamadas nos últimos 12 meses

1° Vivo (celular, Fixo, Internet, Tv)	75639
2° Net Serviços (tv, Banda Larga e Telefone)	68876
3° Oi (móvel, Fixo, Internet, Tv)	62267
4° Tim Celular	44328
5° Sky	37923
6° Claro	33033
7° Dafiti.com.br	31975
8° Samsung Electronics	30335
9° Walmart (loja Virtual)	24802
10° Saraiva (livraria, Editora e Loja Virtual)	23572
11° Pank	22622
12° Gvt	22098
13° Extra.com.br	21717
14° Correios Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	20691
15° Nextel Telecomunicações Ltda.	20302
16° Claro Tv	20032
17° Ponto Frio - Loja Virtual	16644
18° Poucas Horas	16376
19° Ricardo Eletro ( Internet )	15430
20° Banco Itaú S/a	15071

TOTAL = 624.000  
FONTE: RECLAME AQUI

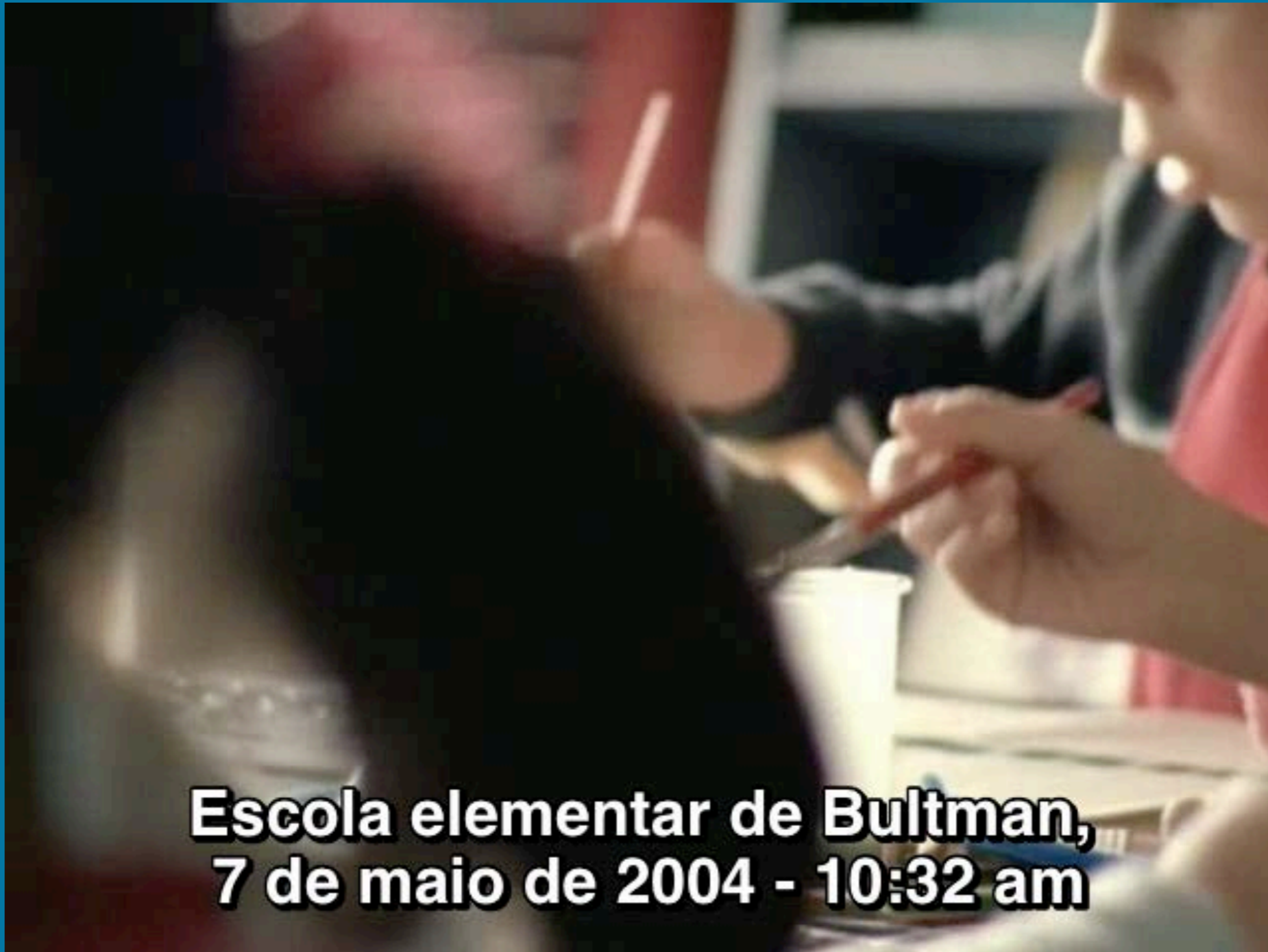
## INTRODUÇÃO

# Elevar a expectativa só piora



INTRODUÇÃO

# O foco no curto prazo também



**Escola elementar de Bultman,  
7 de maio de 2004 - 10:32 am**

INTRODUÇÃO

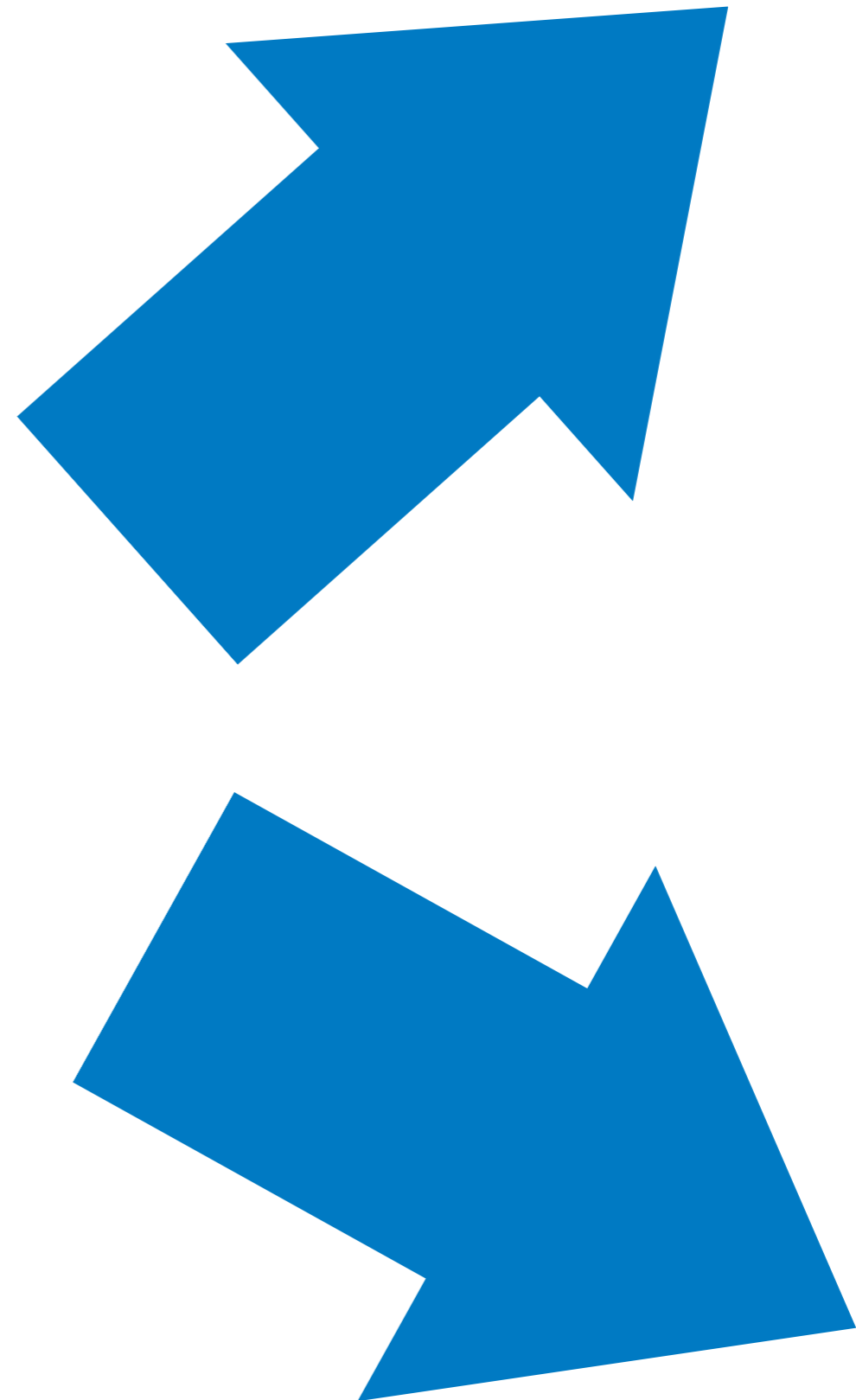
# Servir bem é essencial

**93%** *dos executivos de grandes corporações tem como prioridade **melhorar a experiências dos seus clientes***

FONTE: ORACLE SURVEY, MAIS DE 1.342 EXECUTIVOS DE 18 PAÍSES OUVIDOS

O QUE FAZER?

Melhorar ou  
Criar algo novo





O QUE FAZER?

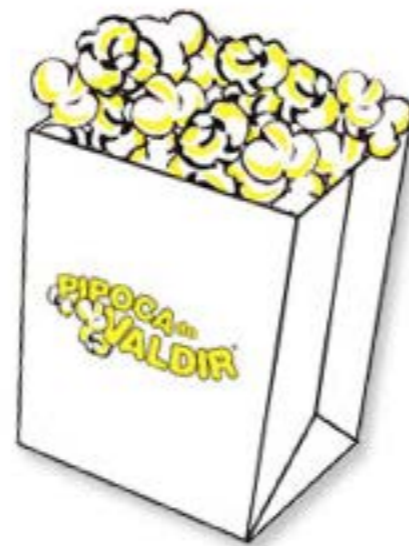
# O que é um bom serviço?



- Home
- O Valdir
- Galeria de Fotos
- Qualidade
- Depoimentos
- Kit-Higiene
- Mapa
- Palestras
- Resp. Social
- Receitas de Pipoca
- Curiosidades
- Vídeos Interessantes
- Valdir na Mídia



## Qualidade



### Atendimento:

Cortez; Amistoso; Pró-ativo; Prestativo; ...

### Qualidade do Produto:

Atestada; Padronizada; Pesquisada; Análise de novas melhorias; bem estar (ex: kit-higiêne); ...

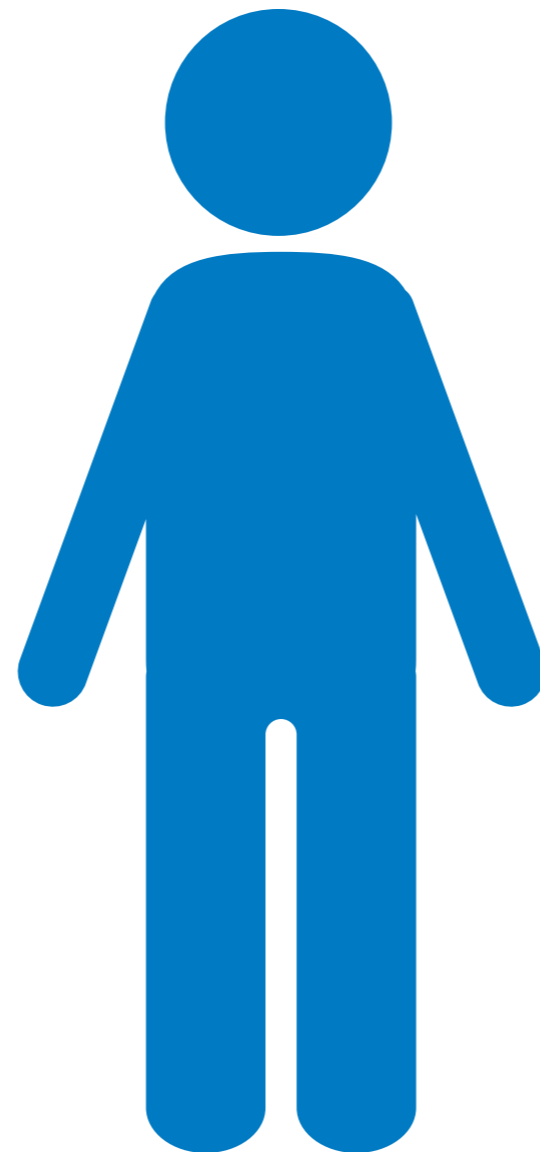
### Higienização:

Nenhum contato manual com os insumos da produção; Vestimenta totalmente branca; Guarda-pó e calças trocadas diariamente; Limpeza diária do carrinho e utensílios com detergente neutro e álcool; Aos sábados uma limpeza mais minuciosa; ...

### Produção:

O QUE FAZER?

# Entender o usuário é essencial



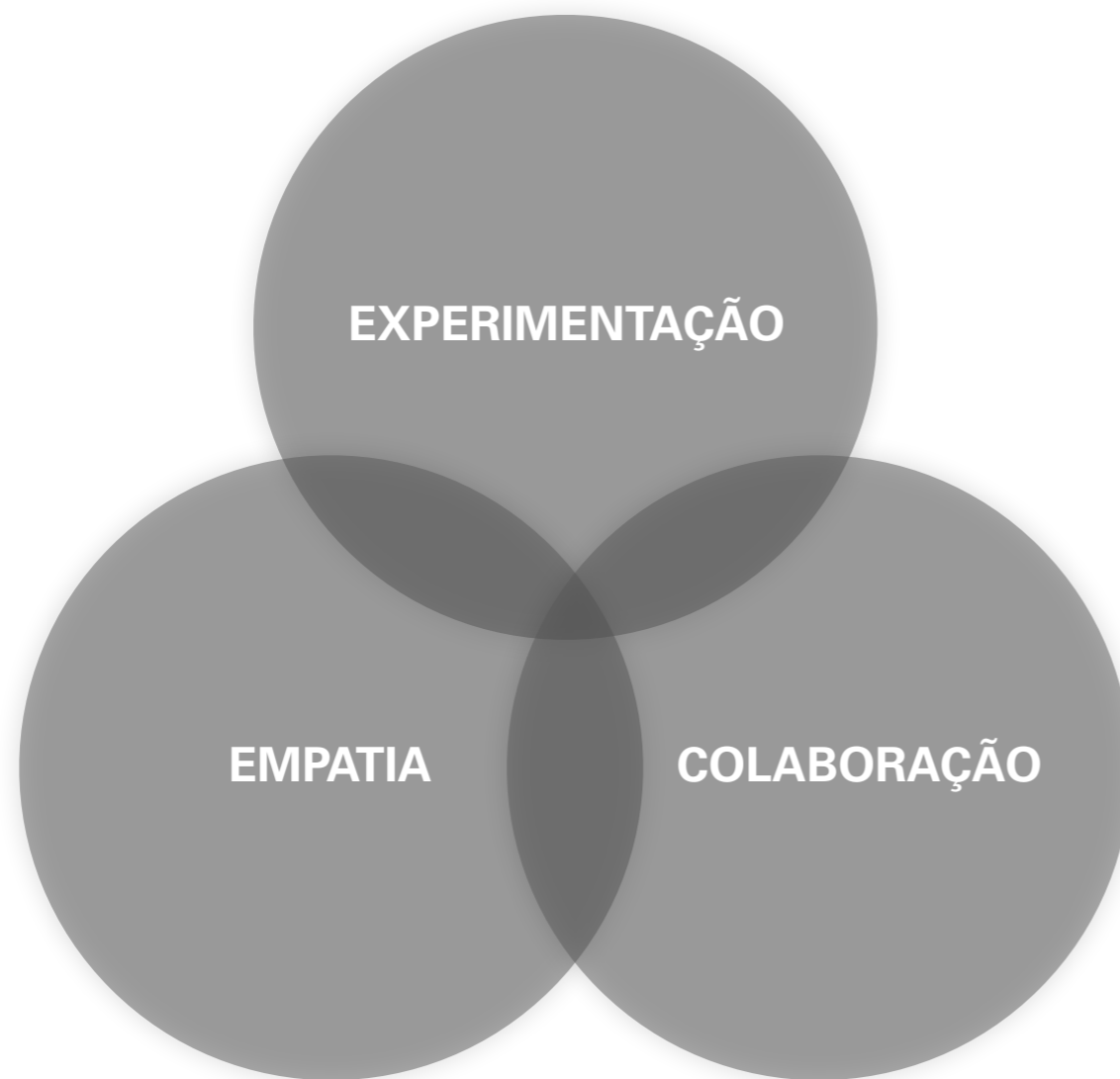
O QUE FAZER?

Como?

DESIGN

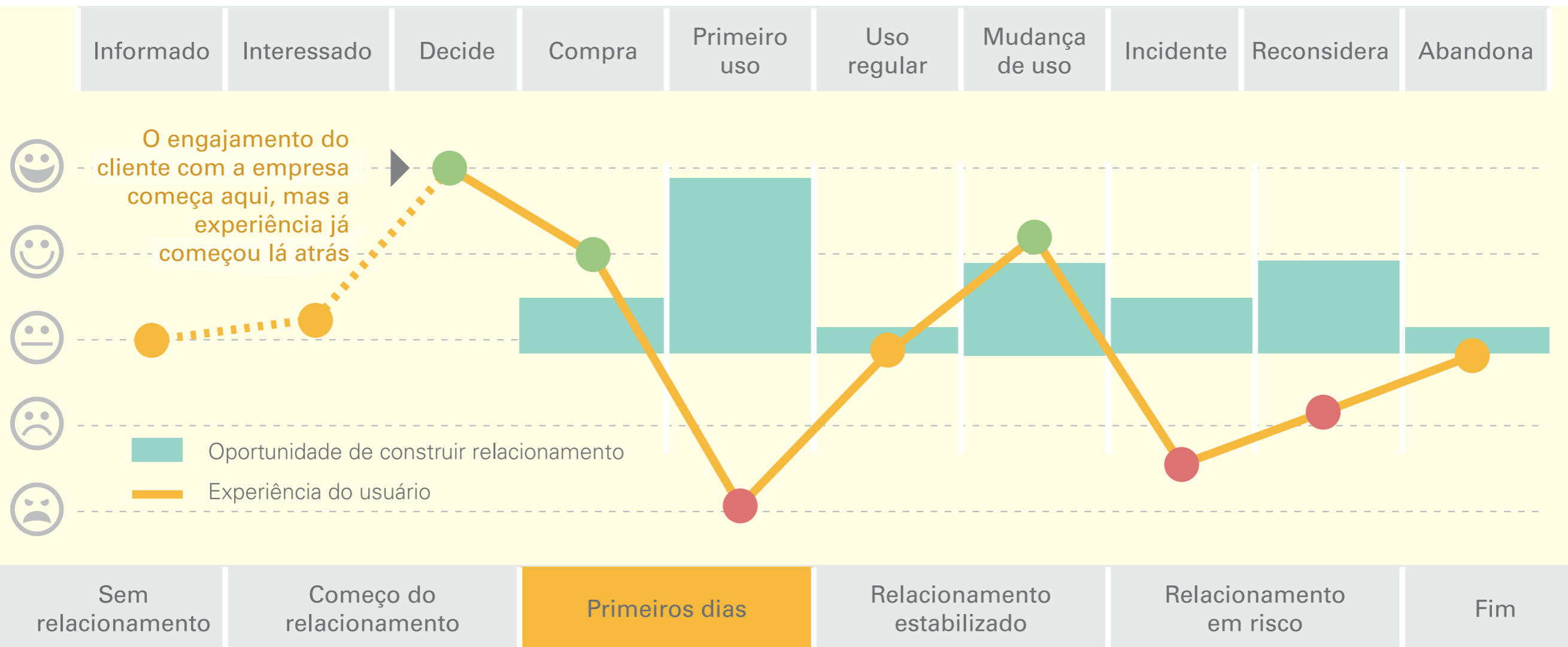
O QUE FAZER?

# Design 'Thinking'



O QUE FAZER?

# Para repensar serviços



O QUE FAZER?

# Mas problemas acontecem

Gustavo, bom dia!

Primeiramente devo dizer q

**David C.**

To: Gustavo <gustavo@livev

Re: Pedido errado

Olá Gustavo, boa noite.

Sinto que temos algum dalt

Desculpe a troca, enviarem  
Fique com a vermelha com

Nos desculpe novamente,  
Atenciosamente.

**David C.**

[vendas@meias6.com](mailto:vendas@meias6.com)

2013/4/17 Gustavo <[gustavo@liveworkstudio.com.br](mailto:gustavo@liveworkstudio.com.br)



de 2013 00:05

Pessoal 1

O QUE FAZER?

# A cultura é essencial



O QUE FAZER?

# Me dá um exemplo?





O QUE FAZER?

# Se adaptar ao mundo complexo





# Obrigado!

Gustavo Bittencourt  
Partner Director @ Livework

[gustavo@liveworkstudio.com.br](mailto:gustavo@liveworkstudio.com.br)