



## CURTA E MÉDIA **ONLINE**

Cursos pensados para quem necessita de flexibilidade na hora de estudar, sabe gerenciar o tempo, gosta de interagir com uso de tecnologias e desenvolver networking pela internet.

# CURTA E MÉDIA ONLINE

Você terá acesso a um amplo acervo de recursos didáticos que compõem toda a referência conceitual do curso: exemplos e cases; situações para aplicação prática dos conteúdos; atividades e exercícios, além de muitos outros materiais.

Todos esses recursos podem ser acessados via computador, tablets ou mobile.



## AULAS ASSÍNCRONAS

O curso é realizado totalmente a distância, utilizando um ambiente virtual de aprendizagem, o ECLASS, onde o aluno tem acesso ao material didático do curso, aos vídeos gravados pelos autores e a uma grande quantidade de livros, disponíveis nas bibliotecas virtuais.

## INTERAÇÃO COM TUTOR

Durante o curso haverá momentos síncronos por meio da ROL (reunião on-line) onde o aluno é estimulado a participar, engajar-se e compartilhar as suas experiências e os seus entendimentos sobre o assunto.

## CERTIFICADO E BADGE FGV

O Certificado e o Badge FGV que representam um importante diferencial na disputa por vagas no mercado de trabalho e no desenvolvimento da sua carreira. O aluno poderá compartilhar a conclusão do curso com a chancela da FGV em suas redes, currículo e e-mail.



# CURTA E MÉDIA ONLINE

## Gestão de Serviços (30 horas)

O curso **Gestão de serviços** trata da análise dos processos e modelos para buscar a efetividade na administração das mudanças e o alcance dos objetivos no contexto do marketing de serviços.

**Autores:** Yuna Souza dos Reis da Fontoura e Jorge Rodrigues Jacob Filho.

### Competências a serem desenvolvidas ao longo do curso:

- construir uma estratégia para tangibilização da qualidade de serviços;
- elaborar um plano de fidelização de clientes e
- elaborar um plano de recuperação de clientes.

**Importante:** Este curso, realizado na modalidade EAD, é ideal para quem deseja flexibilidade de tempo e local de estudo. O curso possui apostila ou e-book, videoaulas, exercícios comentados, podcasts, indicações de sites, textos e vídeos complementares. Você terá o acompanhamento pedagógico da tutoria a distância, que o(a) orientará de modo a esclarecer dúvidas e as atividades propostas. Durante o curso, haverá três encontros ao vivo com o tutor (com, aproximadamente, 60 minutos cada).

---

## PROGRAMA

### Módulo 1 - Fundamentos do marketing de serviços

- Características dos serviços
- Diferenças entre produtos e serviços
- Gestão da qualidade em serviços

### Módulo 2 - Oferta de serviço

- Conceito de serviços suplementares
- Facilitando e ampliando serviços suplementares
- Experiência do consumidor e gerenciamento de intangíveis
- Momento da verdade e sua importância
- Expectativas e percepções dos consumidores
- Mensuração da qualidade: modelo dos cinco hiatos



# CURTA E MÉDIA ONLINE

- Conflitos éticos em serviço

## Módulo 3 - Design de serviços

- Desenvolvendo serviços
- Introdução ao conceito de *blueprint*
- Incorporação da experiência
- Garantia da entrega do benefício central
- Entrega dos serviços
- Importância crítica dos empregados
- Fontes de conflito
- Trade-off qualidade versus produtividade

## Módulo 4 - Entrega dos serviços por meio de intermediários

- Papel dos consumidores na entrega dos serviços
- Elaboração do composto C.I.U.M.E.
- Gerenciando falhas em serviço
- Identificação dos elementos de variabilidade por meio do *blueprint*
- Fontes de erro dos provedores de serviço (erro de função, de tratamento ou tangível)
- Fontes de erro dos consumidores de serviço (erro de preparação, no encontro e na resolução)

## PÚBLICO-ALVO

O curso **Gestão de serviços** é recomendado para profissionais, graduados ou não, da área de Marketing e Vendas ou de outras áreas de conhecimento que atuam ou pretendam atuar no ramo da gestão de serviços. Além disso, o curso é voltado para quem deseja compartilhar conhecimentos, trocar experiências e expandir o seu *networking*, bem como para quem almeja uma aplicação mais rápida e prática.

## CERTIFICADO

### Badge FGV. Seu certificado deixa a gaveta para ganhar o mundo

Para ser aprovado no curso de Curta Duração Online, você deverá realizar uma atividade individual final e nela obter, no mínimo, média igual ou superior a 7,0 (sete). Depois de aprovado, você receberá, em até 30 dias após o encerramento do curso, um CERTIFICADO digital, que comprova a sua aprovação, e um *BADGE* (medalha) também digital para compartilhar a sua conquista nas redes sociais, de forma ágil e fácil. Tanto o Certificado quanto o Badge FGV são gerados com tecnologia *blockchain*, o que assegura a sua autenticidade.



# CURTA E MÉDIA **ONLINE**

## INVESTIMENTO

- 1<sup>a</sup> Opção: R\$ 1.097,36, à vista no boleto bancário ou cartão de crédito.
- 2<sup>a</sup> Opção: R\$ 1.108,29, sendo (3 de R\$ 369,43) no boleto bancário ou cartão de crédito.
- 3<sup>a</sup> Opção: R\$ 1.124,82, sendo (6 de R\$ 187,47) no boleto bancário ou cartão de crédito.

## CONTATO

- E-mail: [empresaparceiraonl@fgv.br](mailto:empresaparceiraonl@fgv.br)
- WhatsApp: (21) 3799-6676
- De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.