



Por que fazer esse treinamento

O setor de serviços é um dos que mais cresce nos últimos anos, motivado principalmente por mudanças nos hábitos das pessoas, as quais têm gerado novas necessidades de consumo. Uma série de critérios de desempenho surge atrelada a este crescimento, os quais demandam uma gestão consistente para sua consecução.

O reconhecimento de que o processo de geração de serviços tem características significativamente distintas da geração/produção de bens físicos, fez com que conceitos, métodos e técnicas apropriadas fossem desenvolvidos. Neste sentido, conhecê-los torna-se de fundamental importância para aqueles profissionais envolvidos com a prestação de serviços.

Dr. José Henrique de Andrade

Doutor em Engenharia de Produção (DEP-UFSCar), Mestre em Engenharia de Produção (EESC-USP) e Engenheiro de Produção Mecânica (EESC-USP).

Atuação desde 2003 na grande área de Gestão da Produção e Operações com foco em Planejamento e Controle da Produção (Sistemas de Fluxos, Dediní, Digmotor, Gascom). Atualmente é sócio-consultor na GESTARE e professor universitário.

Por que fazer esse treinamento

A fim de conhecer conceitos, ferramentas e métodos de apoio à tarefa de gerenciar um sistema de serviços, cuja missão é criar valor para os clientes e para os acionistas, ampliar a compreensão dos aspectos do processo gerencial que sejam particularmente importantes na formulação de estratégias e implementação de planos de ação que conduzam à prestação de um serviço de excelência. Com os clientes tornando-se cada vez mais exigentes, e os produtos diferenciando-se pouco em relação a agregação de valor, serviços tornou um ponto crucial para obtenção de vantagem competitiva.

Público-Alvo

Gestores e Profissionais em geral que objetivam conhecer a problemática específica de sistemas prestadores de serviços e adquirir os conhecimentos necessários para atuarem como analistas em sistemas de serviços em empresas típicas de serviços ou nas áreas de empresas industriais que utilizam o serviço como diferencial competitivo.

Metodologia de Ensino

Aula expositiva, filmes, exercícios individuais, projetos desenvolvidos em grupos, discussão de casos práticos

O que será aprendido?

- O que caracteriza a Era dos Serviços
- A importância dos Serviços na Economia
- Características e elementos dos serviços
- Gestão da Qualidade na linha de frente
- Gestão da Qualidade na Retaguarda
- Gestão dos Custos e eficiência em serviços
- Gestão dos Recursos Humanos
- Previsões, Projeto e Gestão das Instalações
- Gestão dos Estoques e Filas
- Gestão da Informação
- Gestão de Materiais
- Estratégia de Operações em Serviços

Informações adicionais

Carga Horária: 16 horas

Data e horário: A definir

Local: O treinamento pode ser realizado nas próprias instalações da empresa (in company) ou em ambientes externos (Hotéis, Centros de Convenções ou Universidades).

Incluso: Material Didático, Coffee-Break e Certificado.

Investimento: R\$ 700,00 por participante.

** Preço especiais in company **

