

Tarefa 1 - Valor

Acrescentar valor a produtos ou serviços ajuda a diferenciar produtos ou ofertas dos da concorrência e a melhorar o *standard* do serviço ao cliente. Ao analisar os produtos e serviços da gama pode-se acrescentar valor e melhorar a percepção que o cliente tem da empresa. Eis alguns exemplos:

- os acessórios podem tornar um bem de consumo mais atrativo, como por exemplo um computador ou uma máquina fotográfica;
- os serviços podem complementar um serviço básico, dando-lhe mais destaque – por exemplo, as seguradoras do ramo automóvel podem acrescentar uma linha telefónica de apoio ou uma lista de oficinas para ajudar os seus clientes a recuperarem mais rapidamente de um acidente.

Trabalhando aos pares, tem aproximadamente 40 minutos para, na lista de 20 produtos e serviços a seguir, adicionar os elementos de “valor acrescentado” que considerar adequados.

1. Oficina de reparação automóvel
2. Seguro para o recheio do lar
3. Subscrição ou assinatura de uma revista
4. Sócio de clube desportivo
5. Consultora de gestão
6. Assistência e manutenção informática (computadores)
7. Agência de viagens
8. Operadora de comunicações móveis
9. Fornecedor de material de escritório
10. Canalizador
11. Transporte de autocarro
12. Empresa de formação profissional
13. Agência bancária
14. Estação de rádio
15. Centro de jardinagem
16. Empresa de aluguer de viaturas
17. Pay TV (por subscrição)
18. Posto de combustível
19. Cabeleireiro
20. Arquiteto

Este trabalho deve ser entregue em papel.