

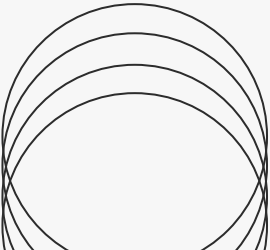
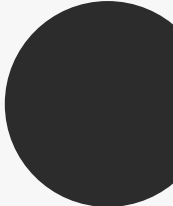


O potencial em pensar que tudo é serviço

Por Juliana Crizo



TDC Transformation
2021





**Essa palestra não
promete verdades,
certezas ou previsões
infalíveis....**

...mas sim
algumas provocações



Há 9 anos:
Entendendo as
pessoas e como
se relacionam
com o contexto

Juliana Crizo

Project Lead and Service Designer at Livework
São Paulo, São Paulo, Brazil

Comunicar
experiências

Publicitária

Gerenciar
experiências

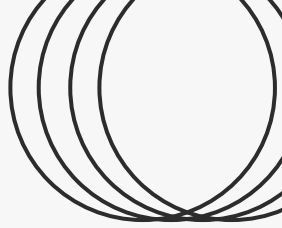
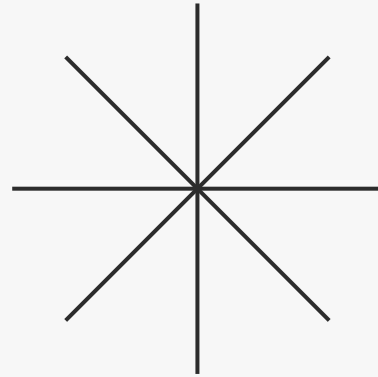
CX

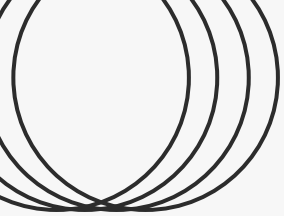
Projetar
serviços

Service Designer



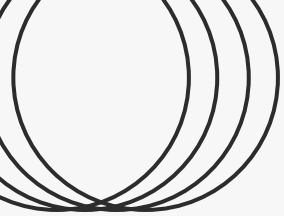
O que é
serviço?





"Qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada."

- KOTLER, 2000



"Artefato que magnifica o potencial de agir de alguém que se percebe como um beneficiário."

- MANHÃES, 2015





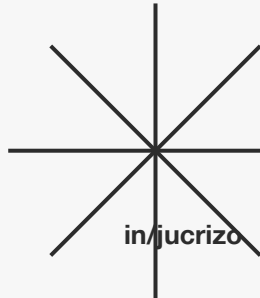
Tudo

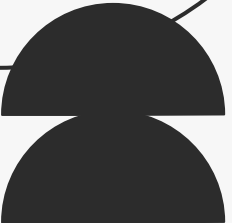
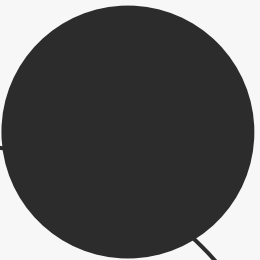
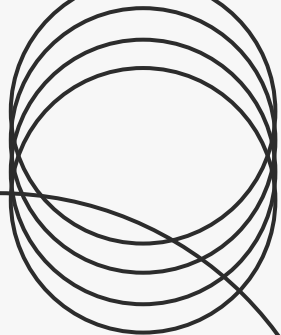


Tudo é



**Tudo é
serviço**





"A mudança no foco para serviços é uma mudança da perspectiva do produtor e dos meios para a perspectiva de uso e do cliente."

- Vargo & Lusch

Tudo é Serviço

Lógica Serviço-Dominante

- Vargo & Lusch, 2004



Tudo é Serviço

Lógica Serviço-Dominante

- Vargo & Lusch, 2004

*Todo bem material possibilita um
serviço e só existe através de serviços.*

Stephen L. Vargo & Robert F. Lusch

Evolving to a New Dominant Logic for Marketing

Marketing inherited a model of exchange from economics, which had a dominant logic based on the exchange of "goods," which usually are manufactured output. The dominant logic focused on tangible resources, embedded value, and transactions. Over the past several decades, new perspectives have emerged that have a revised logic focused on intangible resources, the cocreation of value, and relationships. The authors believe that the new perspectives are converging to form a new dominant logic for marketing, one in which service provision rather than goods is fundamental to economic exchange. The authors explore this evolving logic and the corresponding shift in perspective for marketing scholars, marketing practitioners, and marketing educators.

The formal study of marketing focused at first on the distribution and exchange of commodities and manufactured products and featured a foundation in economics (Marshall 1927; Shaw 1912; Smith 1904). The first marketing scholars directed their attention toward commodities exchange (Copeland 1920), the marketing institutions that made goods available and arranged for possession (Nystrom 1915; Weld 1916), and the functions that needed to be performed to facilitate the exchange of goods through marketing institutions (Cherington 1920; Weld 1917).

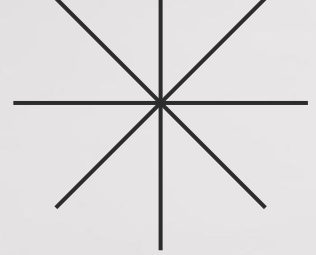
By the early 1950s, the functional school began to

face in relationship marketing, quality management, market orientation, supply and value chain management, resource management, and networks. Perhaps most notable was the emergence of services marketing as a subdiscipline, following scholars' challenges to "break free" (Shostack 1977) from product marketing and recognize the inadequacies of the dominant logic for dealing with services marketing's subject matter (Dixon 1990). Many scholars believed that marketing thought was becoming more fragmented. On the surface, this appeared to be a reasonable characterization.

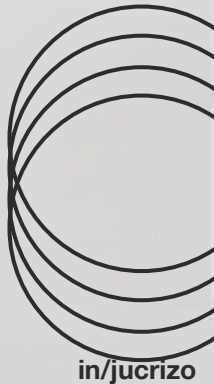
O que é uma cadeira?



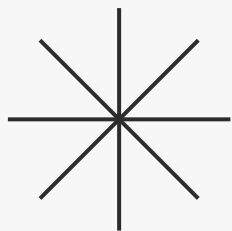
Para que serve uma cadeira?



CHARLES EAMES



in/jucrizo



Tudo é definido pelo serviço que presta



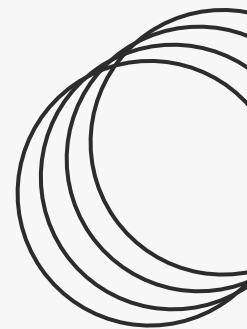
Para que serve?

Quando queremos entender o que é algo, perguntamos *para que serve?*



Não presta...

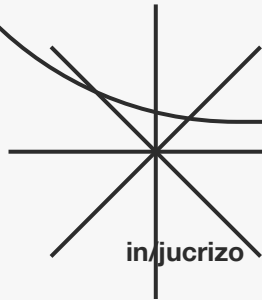
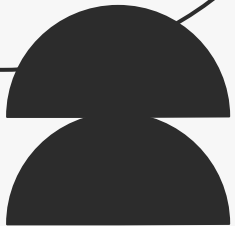
Quando algo deixa de exercer sua função, dizemos que *não presta mais* (o serviço)?

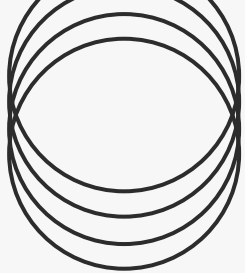




É como compreendemos o mundo e
como podemos encarar as soluções

**Quando você enxerga por essa lente -
um mundo de possibilidades se
descortina**





Provocações da SDL

01

O serviço é a base fundamental da troca.

02

O valor é cocriado por múltiplos atores, incluindo sempre o beneficiário.

03

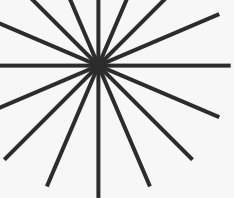
Todos os atores sociais e econômicos são integradores de recurso.

04

O valor é sempre único e fenomenologicamente determinado pelo beneficiário.

05

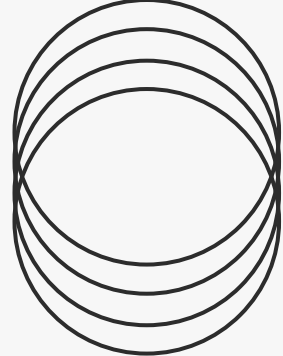
A cocriação de valor é coordenada por meio de instituições e arranjos institucionais gerados por atores.

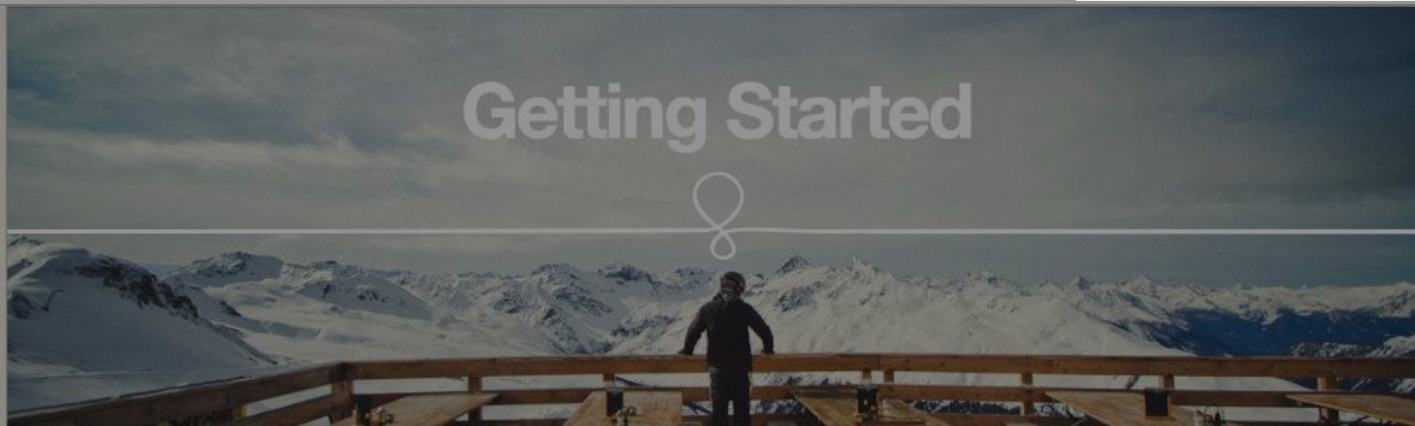


#1
**O serviço é a base
fundamental da
troca.**



*O valor de algo
está no seu uso,
não na coisa em si.*





Sofá Westwing



How Couchsurfing Works

You have friends all over the world, you just haven't met them yet.

Couchsurfing is a service that connects members to a global community of travelers. Use Couchsurfing to find a place to stay or share your home and hometown with travelers.

Couchsurfers organize regular events in 200,000 cities around the world. There's always something to do and new friends to meet.



Hi. We're Casper,
the Sleep Company.

We believe sleep is the superpower that charges
everything people do.

#2

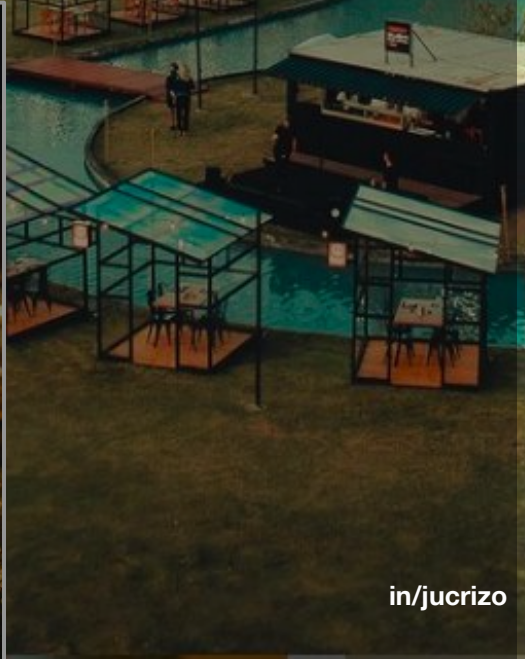
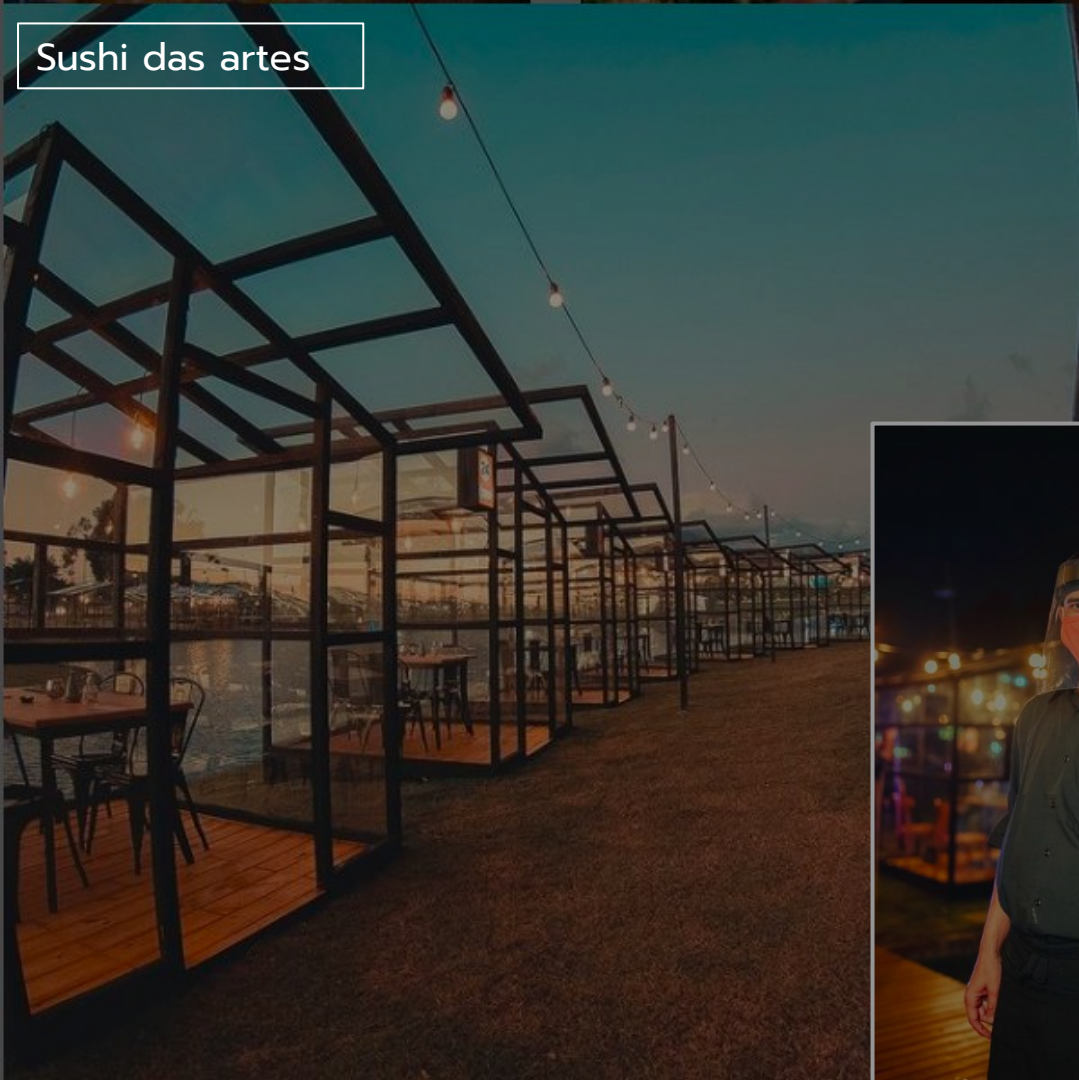
O valor é
cocriado por
múltiplos atores,
incluindo sempre
o beneficiário.

>>>

*Se você tira uma
variável do sistema,
você não tem o
serviço.*



Sushi das artes



Turbi



A praticidade de um carro sem ter que comprar um

Abrir um carro direto pelo celular a qualquer hora do dia parece coisa do futuro, né? Mas não é! A Turbi oferece a você **praticidade, economia e experiência 100% digital!**

Alugue o seu Turbi por hora em um de nossos pontos e fique com o carro **o tempo que quiser, pagando só pelo que usar.**

Ah, a **gasolina é por nossa conta e o seguro já está incluso.** Caso você precise de alguma ajuda, nosso time está disponível imediatamente, 24x7, para o que você precisar.

Só não se esqueça, **o Turbi deve ser devolvido no mesmo local que você o encontrou!**

Baixou, cadastrou, abriu!

#3

Todos os atores sociais e econômicos são integradores de recurso.



Não há serviço com um único provedor e um único receptor.





Glassdoor

Avaliações mais recentes de empresas recomendadas



IBM
3,7 ★

Ex-funcionário - Security Consultant



"Work life balance, training's, scope to upskill and work on latest technologies"

10 de jun 2020



Accenture
3,9 ★

Funcionário atual - Technology Consulting Manager



"Awesome investment in new tech with the expectation that everyone does something in the new..."

8 de set 2019



Itaú
4,2 ★

Funcionário a



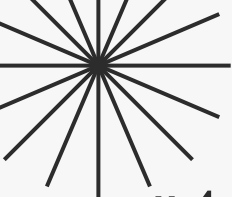
"Salário, dese treinamentos

9 de jun 2020

Comparar empresas

Veja como as empresas se comparam aos concorrentes usando dados encontrados no Glassdoor.



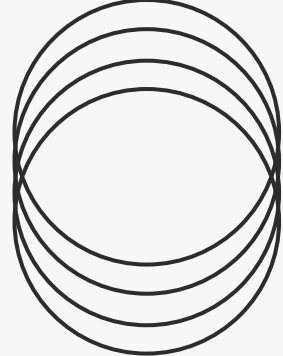


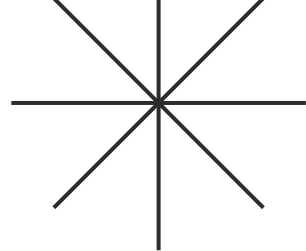
#4

O valor é sempre
único e
fenomenologicamente
determinado pelo
beneficiário.



*O valor percebido
é totalmente
intrínseco à visão
da pessoa que se
beneficia.*





Museu Oscar Niemeyer
Google Arts & Culture

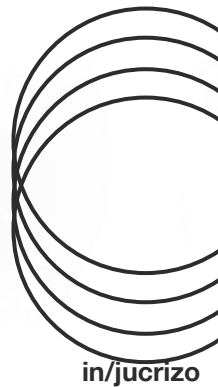
Poltrona Banquete



Obra de arte

Artistas: [Fernando Campana](#), [Humberto Campana](#)

Criação: 2002



in/jucrizo

Furniture as a Service

O primeiro mobiliário por assinatura projetado para Home Office

MINIMALLY



Um modelo compacto, ergonômico e facilmente
desmontável, versátil para as mais diversas atividades

CALLY



O seu cockpit oferece uma isolamento acústica extra e
espaço para desktop de colaboradores dedicados ao

#5

A cocriação de valor é coordenada por meio de instituições e arranjos institucionais gerados por atores.

>>>

O serviço se dá a partir da orquestração de regras e atores variados.



para quê? / Empreender / 'Uber da quebrada': o app que atende a Brasilândia

Mobilidade para quê?

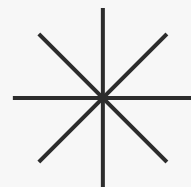
'Uber da quebrada': o app que atende a Brasilândia

O aplicativo jaUbra, criado há seis anos, atende toda a população de bairros como Brasilândia, zona norte da capital paulista, e arredores

Daniela Saragiotto

17/02/2020 - 3 minutos, 59 segundos

Compartilhar



 LadyDriver

Sobre a Lady




Leve a Lady Driver
para a sua cidade
seja uma franqueada.

CLIQUE E SAIBA COMO



in/jucrizo

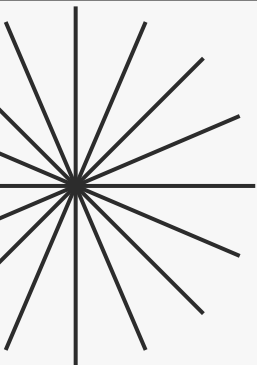
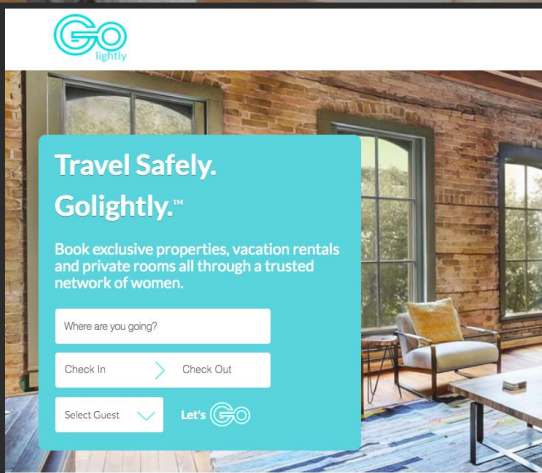


VIAGEM

Sites oferecem acomodações apenas para viajantes negros, LGBTI+ e mulheres

Plataformas de aluguéis buscam garantir mais segurança e conforto para hóspedes e anfitriões que podem enfrentar discriminações quando viajam ou alugam seus imóveis

🕒 2 min de leitura

GO
lightly

Travel Safely. Golightly.™

Book exclusive properties, vacation rentals and private rooms all through a trusted network of women.

Where are you going?

Check In > Check Out

Select Guest > Let's GO

Explore um mundo mais acolhedor

Quartos privados, apartamentos e hotéis LGBT-friendly em 200 países: pesquise **1 milhão** de anúncios

🇺🇵 Onde pretende ir?
Berlín ou Madri?

Check-in - Check-out > 1 Hóspede >

BUSCAR

Ganhe dinheiro enquanto viaja, [torne-se um anfitrião](#)



Novo: cancelamento gratuito. Protocolo de segurança Covid-19

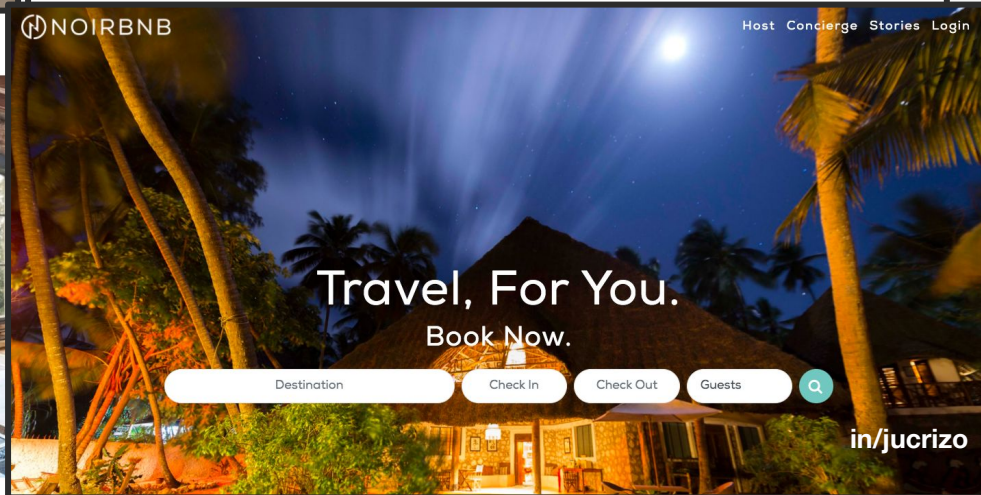


Conecte-se com outros viajantes misterb&b durante sua viagem



Ajude as organizações sem fins lucrativos LGBT ao reservar

Classificado **Excelente** ★★★★★ Com base em mais de 1700 avaliações na **Trustpilot** ?



Travel, For You.

Book Now.

Destination > Check In > Check Out > Guests > 🔍

in/jucrizo

Room Office by WOJO

Seu espaço de trabalho privado, seguro e confortável!

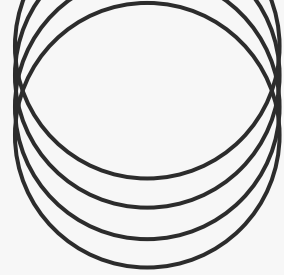


Em 2020 aprendemos a nos adaptar e restabelecer nossas prioridades. Tivemos também que aprender a trocar o dia a dia no escritório e trabalhar de casa.

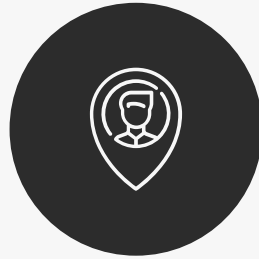
Pensando nisso, o **ALL - Accor Live Limitless** - te oferece a melhor opção: nossos hotéis foram remodelados e totalmente equipados para que você tenha seu **Room Office by WOJO** privado, próximo de casa e que atenda todas as normas sanitárias, criando assim um **espaço seguro, confortável e calmo para que você consiga trabalhar.**

Reservas diárias
Reservas semanais: com 10% OFF
Reservas mensais: com 25% OFF

Para não esquecer...



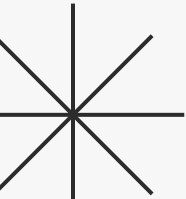
Serviços são ecossistemas.



O valor está no uso das coisas.



O valor é co criado & determinado pelo beneficiário.



Vamos continuar
conversando?

Valeu!

@jucrizo

