

DISCIPLINA ELETIVA

Marketing de Serviços:

Contexto e evolução dos serviços na economia. Encontro de serviços. Qualidade, expectativa e satisfação em serviços. Falhas e recuperação de serviços. Relacionamento com clientes e criação de valor. Experiência em serviços. Marketing de serviços aplicado a áreas específicas. Tendências de pesquisas no campo.

Bibliografia Básica:

AKSOY et al. Viewpoint: service research priorities – bridging the academic and practitioner perspectives. *Journal of Services Marketing*. Vol. 33(5): 626–631, 2019.

BATESON, John E.G.; HOFFMAN, K. Douglas. *Marketing de Serviços*. Porto Alegre: Bookman, 2001.

CARVALHO, M. et al. Falha de Serviços: Mapeamento de 10 Anos de Produção Científica. *Teoria e Prática em Administração*, Jul.-Dez./2019.

CECHINEL, E. SANTOS, A. R. Experiências Memoráveis na Vivência Acadêmica em Cursos de Administração: um estudo à luz das “experiências em serviços”. *Revista GUAL*, v. 13, n. 1, p. 137-158, janeiro-abril 2020.

CONRAD, B; ALPERSTEDT, G. D.; SANTOS, A. R. Gestão inclusiva da experiência em serviços: framework a partir da ótica de pessoas com deficiência visual. *Rev. Bras. Gest. Neg. São Paulo* v.21 n.4 out-dez. p. 813-838, 2019.

CRONIN J.J; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56 (July): 55-68, 1992.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. Porto Alegre: Bookman, 2014.

HELKKULA, A. Characterising the concept of service experience. *Journal of Service Management*, Vol. 22 (3):367 – 389,2011.

HOFFMAN, K. Douglas.; BATESON, John E. G. *Princípios de marketing de serviços*. São Paulo: Thomson Learning, 2003.

GRÖNROOS, Christian. *Marketing: gerenciamento e serviços*. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

GIRARD, A. et. al. Short- and Long-Term Effects of Nonconsciously Processed Ambient Scents in a Servicescape: Findings From Two Field Experiments. *Journal of Service Research*, Vol. 22(4):440-455, 2019.

LEMON, K. VERHOEF, P. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing: AMA/MSI Special Issue*. Vol. 80 (November): 69–96, 2016.

LUSCH, Robert F.; VARGO, Stephen L. *Service-dominant logic: premises, perspectives, possibilities*. Cambridge: Cambridge University Press, 2014.

LOVELOCK, C; GUMMESON, E. Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of Service Research*. Vol.7(1): 20-41, 2004.

MANGINI, E. et al. Da Qualidade em Serviços à Lealdade: perspectiva teórica do comportamento do consumidor. Revista Brasileira de Marketing – ReMark. Vol. 16 (2). Abril/Junho. 2017.

MONDO, T. S. FIATES, G. Mapeamento Bibliométrico dos Modelos de Qualidade em Serviços: publicações de pesquisadores brasileiros sobre o tema até 2012. PRETEXTO Belo Horizonte v. 15 n. 1: 11 – 28, 2014.

OSTROM et al. Service Research Priorities in a Rapidly Changing Context. Journal of Service Research. Vol. 18(2): 127-159, 2015.

PARASURAMAN, A; BERRY, L; ZEITHAML, V. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, Fall, 1985.

_____. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions. Journal of Retailing, vol. 64, p. 12-40, Spring 1988.

PINE II, J; GILMORE, J. Welcome to the Experience Economy. Harvard Business Review. Jul-Ag. 2008.

RATHMELL, J. M. What is meant by services? Journal of Marketing. Vol.30 (4): 32 – 36, 1966.

SANTOS, C. R., FERNANDES, D. H. A recuperação de serviços como ferramenta de relacionamento e seu impacto na confiança e lealdade dos clientes. Rev. Adm. Empres. [online]. vol.48 (1):10-24, 2008.

SANTOS, A. R; SILVA, B. C. O Modelo Servicescape Aplicado em Hospitais Públicos: uma análise da influência do ambiente físico na experiência de serviço do cidadão. Rev. Elet. Gestão e Serviços. Vol.10 (1), Jan./Jun. 2019.

SANTOS, A. R. et al. Produção Acadêmica sobre Experiências em Serviços: uma revisão sistemática. R. Adm. FACES Journal Belo Horizonte v. 17 n. 1 p. 89-109 jan./mar. 2018.

THOMAS, Richard K. Health Services Marketing: A Practitioner's Guide. New York, NY: Springer New York, 2008.

VAERENBERG, Y. V. et al. The Service Recovery Journey: Conceptualization, Integration, and Directions for Future Research. Journal of Service Research, Vol. 22(2) 103-119, 2019.

VASCONCELOS, A. M. et al. Conceptualisation of the service experience by means of a literature review. Benchmarking: An International Journal, Vol. 22 (7): 1301 – 1314, 2015.

ZEITHAML, Valarie A; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne. Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.