

O VALOR NA EXPERIÊNCIA DE SERVIÇO: UMA PROPOSTA DE ABORDAGEM TEÓRICA

MAIARA FOSSATO VILHENA

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

Resumo

Esse trabalho tem como objetivo apresentar uma proposta de abordagem conceitual de percepção de valor na experiência de serviço. A partir de revisão teórica, propõe-se um modelo que contempla as seguintes etapas: i) identificação das expectativas de valor, que podem ser baseadas em aspectos financeiros, não financeiros e temporal; ii) avaliação da experiência do consumidor (dimensões intrassubjetiva/intersubjetiva, vivida/imaginária, temporal e contextual); iii) análise do resultado final, em termos de valor criado e ou destruído.

Palavras Chave

estratégia, inovação, experiência

Agradecimento a órgão de fomento

Agradeço à Capes pela bolsa concedida