

Supporto fisico e servicescape

Supporto fisico e servicescape

- Il supporto fisico
- Tipologie di servicescape
- Ruoli del servicescape
- Schema di riferimento per comprendere gli effetti del servicescape sul comportamento
- Linee guida per la gestione degli aspetti tangibili

<https://www.youtube.com/watch?v=FFjAYCSVGn8>

<https://www.youtube.com/watch?v=i-kFKHdnuXo>

Obiettivi

- Spiegare l'impatto del supporto fisico, e in particolare del servicescape, sulle percezioni del cliente
- Illustrare le differenze tra i diversi tipi di servicescape, i ruoli che esso ricopre e le implicazioni per la strategia
- Spiegare perché il servicescape incide sul comportamento dei dipendenti e dei clienti, usando uno schema di riferimento che affonda le sue radici nel marketing, nel comportamento organizzativo e nella psicologia ambientale
- Illustrare gli elementi di una strategia efficace per la gestione del supporto fisico

Elementi del supporto fisico

Servicescape	Altri elementi tangibili
<p>Parte esteriore</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Insegne▪ Parcheggio▪ Paesaggio▪ Ambiente circostante <p>Parte interna</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Struttura interna▪ Attrezzature▪ Segnaletica▪ Layout▪ Qualità e temperatura aria	<ul style="list-style-type: none">▪ Biglietti da visita▪ Cancelleria▪ Fatture▪ Rapporti e documenti▪ Abbigliamento dei dipendenti▪ Uniformi▪ Opuscoli▪ Pagine web

Alcuni esempi



Supporto fisico: il punto di vista del cliente

	Supporto fisico	
Servizio	Servicescape	Altri elementi tangibili
Assicurazioni Banche	Edificio Layout uffici Segnaletica Luminosità Rumori di fondo	Polizza Quietanze Aggiornamenti periodici Opuscolo di presentazione dell'azienda Lettere/biglietti da visita
Ospedale	Facciata Parcheggio Segnali Aree di attesa Ambulatorio Attrezzature sanitarie Pronto soccorso	Uniformi Rapporti/cancelleria Fatture
Compagnia aerea	Sala d'imbarco Aspetto esteriore dell'aereo Aspetto interno dell'aereo (arredi, sedili, qualità dell'aria)	Biglietti Cibo Uniformi

Esempi di supporto fisico dal punto di vista del cliente (segue)

	Supporto fisico	
Servizio	Servicescape	Altri elementi tangibili
Corriere espresso	Uffici Magazzini	Imballi Furgoni Uniformi Computer
Evento sportivo	Parcheggio Aspetto esteriore dello stadio Biglietteria Ingresso Sedili Bagni Zone di ristoro Terreno di gioco	Segnali Biglietti Programma Uniformi

Ruoli del servicescape

• **Confezione**

- Guida le aspettative
- Influenza le percezioni

• **Facilitatore**

- Semplifica il flusso del processo di erogazione del servizio
 - Fornisce informazioni (cosa devo fare?)
 - Facilita il processo degli ordini (come funziona?)
 - Facilita l'erogazione del servizio

• **Mezzo di socializzazione**

- Facilita l'interazione tra:
 - Clienti e dipendenti
 - Clienti

• **Mezzo di differenziazione**

- Aiuta a differenziare l'azienda dai concorrenti nella mente del consumatore

Possibili reazioni

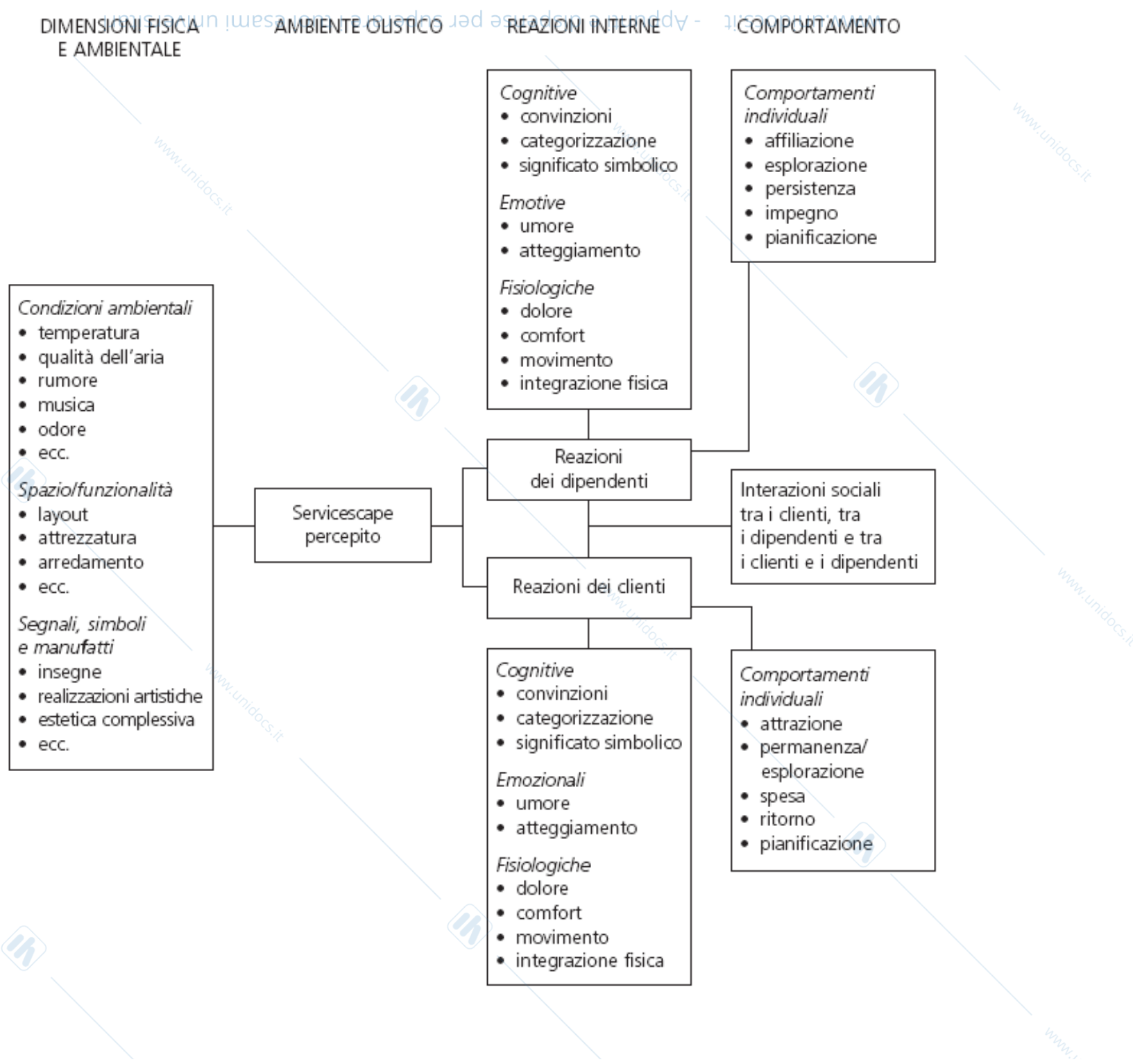


- **Reazioni cognitive:** il servicescape può incidere sulle **convinzioni** riguardo ad un determinato servizio



- **Reazioni emotive:** il servicescape può incidere sullo **stato emotivo** delle persone

Uno schema per la comprensione delle relazioni tra ambiente e cliente nelle imprese di servizi



Linee guida per la gestione della parte tangibile di un servizio

- Rendersi conto dell'impatto strategico della parte tangibile
- Sviluppare il blueprint per la parte tangibile del servizio
- Chiarire i ruoli strategici del servicescape
- Individuare le opportunità connesse alla parte tangibile
- Essere preparati ad aggiornare e a modernizzare la parte tangibile
- Gestire la parte tangibile in modo interfunzionale