

# PMGT-31 - MARKETING DEI SERVIZI: PROMUOVERE SERVIZI DI QUALITÀ

Categoria: **Management**

## INFORMAZIONI SUL CORSO



**Durata:**  
1 Giorni



**Categoria:**  
Management



**Qualifica Istruttore:**  
Docente Senior (min.  
5 anni)



**Dedicato a:**  
Manager



**Produttore:**  
PCSNET

## OBIETTIVI

Evidenziare le peculiarità dei servizi.

Individuare i fattori strategici per la progettazione di servizi a valore aggiunto.

Analizzare il concetto di qualità in relazione ai servizi.

Definire gli elementi del marketing mix specifico dei servizi.

Evidenziare le dinamiche e il processo di fidelizzazione del cliente nei servizi.

## PREREQUISITI

Nessun prerequisito.

## CONTENUTI

**Implicazioni strategiche legate al concetto di intangibilità del servizio**

**Le tre dimensioni del marketing dei servizi**

**Processo decisionale e comportamento del cliente nell'acquisto del servizio**

**Marketing mix allargato nei servizi: tipologie di processo, supporti fisici, personale di contatto**

**Modello dei gap per la progettazione di servizi di qualità e la fidelizzazione del cliente**

**Quality map del servizio: monitoraggi, day by day, ricerche sulla percezione**

## INFO

**Materiale didattico:** Dispense PCSNET

**Costo materiale didattico:** 20 € incluso nel prezzo del corso a Calendario

**Natura del corso:** Teorico Metodologico