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

Categoria: **Management & Soft Skills**

INFORMAZIONI SUL CORSO

Durata:	Categoria:	Qualifica Istruttore:	Dedicato a:	Produttore:
1 Giorni	Management & Soft Skills	Docente Senior (min. 5 anni)	Manager	PCSNET

OBIETTIVI

Evidenziare le peculiarit dei servizi.
Individuare i fattori strategici per la progettazione di servizi a valore aggiunto.
Analizzare il concetto di qualit 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 intangibilit del servizio

Le tre dimensioni del marketing dei servizi

Processo decisionale e comportamento del cliente nellacquisto del servizio

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

Modello dei gap per la progettazione di servizi di qualit 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