

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