

استادانه

www.Ostadaneh.com

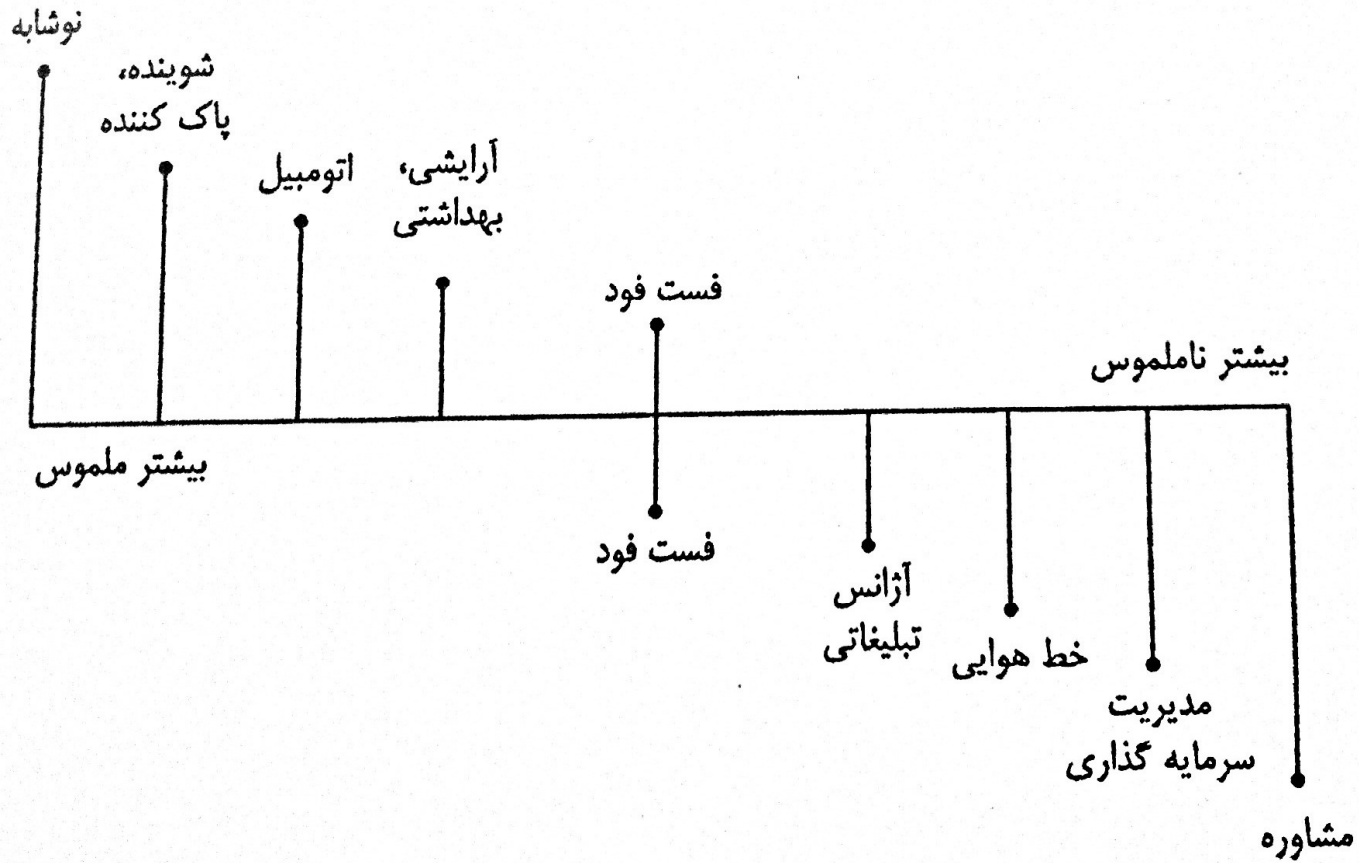
بازاریابی خدمات

پیشگفتار



- مفهوم خدمات
- تفاوت خدمات و خدمات مشتری
- غالب بودن خدمات در اقتصاد

پیشگفتار



شکل ۱: طیف ملموس بودن

تفاوت خدمات با محصولات تولیدی:

- ملموس بودن کالاهای تولیدی و ناملموس بودن خدمات
- استاندارد بودن کالاهای تولیدی و وجود نداشتن استاندارد در خدمات
- همزمانی تولید و مصرف در خدمات
- فساد پذیری

■ ناملموس بودن

تمرکز روی ویژگی هایی که خدمات را ملموس تر می کند

■ جدایی ناپذیری

ارائه خدمات در گروه های بزرگتر

▪ سریعتر کار کردن

آموزش ارائه دهندگان خدمات

▪ ناهمگونی

انتخاب به دقت کارکنان

▪ آموزش کارکنان

بازبینی دائمی استانداردهای تلویحی

▪ فساد پذیری

هماهنگ سازی عرضه و تقاضا

▪ مالکیت

تمرکز بر مزایای غیرمالکیتی و راحتی انجام کارها

▪ استاندارد

ایجاد نوعی یکسانی در خدمات

خصوصیات منحصر به فرد متمایز کننده خدمات از کالای فیزیکی