

Στρατηγικό Μάρκετινγκ

Ενότητα 8:

Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών

Δρ. Δημήτρης Μπελιάς
Επίκουρος Καθηγητής
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων
Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας

Σκοποί ενότητας

Η όγδοη ενότητα παρουσιάζει το πώς ορίζονται και ταξινομούνται οι υπηρεσίες και σε τί αυτές διαφέρουν από τα αγαθά, πώς γίνεται η διάθεση των υπηρεσιών στην αγορά, και πώς μπορεί να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών.

Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών

Υπηρεσία.

Κάθε πράξη ή ενέργεια που μια πλευρά μπορεί να προσφέρει σε μια άλλη, είναι άυλη και δεν καταλήγει στην κατοχή οποιουδήποτε πράγματος. Η παραγωγή της μπορεί να έχει ή να μην έχει σχέση με κάποιο υλικό προϊόν.

Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών

Κλάδοι υπηρεσιών:

- Κρατικός τομέας.
- Ιδιωτικός μη κερδοσκοπικός τομέας.
- Επιχειρηματικός τομέας.
- Βιομηχανικός τομέας.
- Λιανικό εμπόριο.

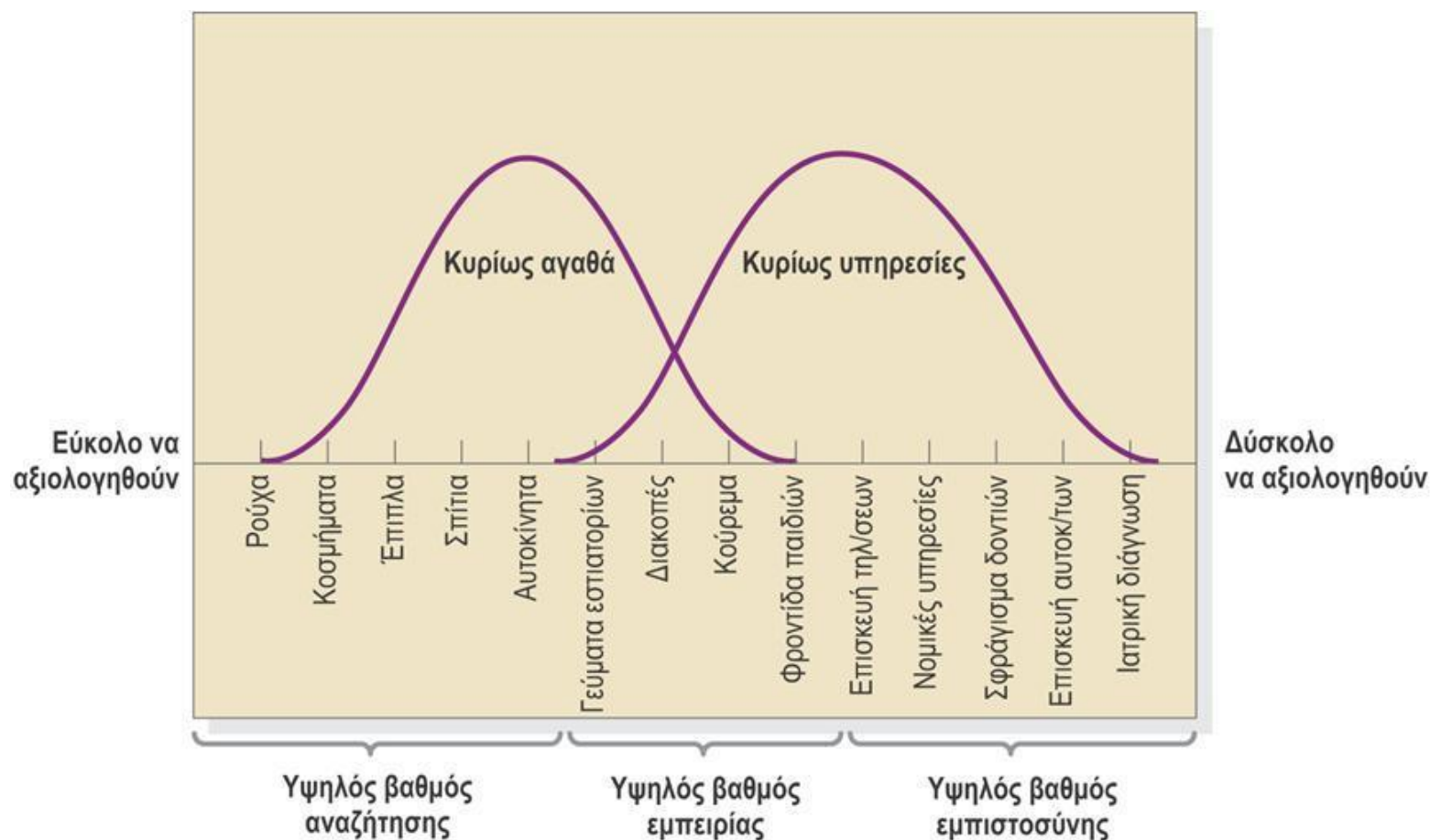
Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών

Κατηγορίες του μείγματος υπηρεσιών:

- Αμιγές υλικό αγαθό.
- Υλικό αγαθό που συνοδεύεται από υπηρεσίες.
- Υβριδική κατηγορία.
- Υπηρεσία που συνοδεύεται από αγαθά.
- Αμιγής υπηρεσία.

Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών

Κλίμακα αξιολόγησης για διαφορετικούς τύπους προϊόντων



Σχεδιασμός και μανάτζμεντ υπηρεσιών

Διάκριση των υπηρεσιών.

- Βασισμένες σε εξοπλισμό ή βασισμένες στον άνθρωπο.
- Διεργασίες παροχής των υπηρεσιών.
- Απαιτούμενη η παρουσία του πελάτη ή όχι.
- Ικανοποίηση προσωπικής ανάγκης ή επαγγελματικής ανάγκης.
- Διαφορά ως προς τους στόχους και την κυριότητα.

Σχεδιασμός και μόνιμα ζυμντ υπηρεσιών

Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών:

- Αϋλότητα.
- Αδιαιρετότητα.
- Μεταβλητότητα.
- Φθαρτότητα.

Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών

Φυσικές ενδείξεις και παρουσίαση:

- Τόπος.
- Άτομα.
- Εξοπλισμός.
- Ενημερωτικό υλικό.
- Σύμβολα.
- Τιμή.

Σχεδιασμός και μόνιμα βελτιωμένες υπηρεσιών

Πώς να αυξήσετε τον ποιοτικό έλεγχο:

- Επένδυση σε καλές διαδικασίες πρόσληψης και εκπαίδευσης προσωπικού.
- Τυποποίηση της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας σε ολόκληρο τον οργανισμό.
- Παρακολούθηση της ικανοποίησης των πελατών.

Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών

Προσαρμογή της προσφοράς με τη ζήτηση.
Πλευρά της ζήτησης.

- Διαφορετική τιμολόγηση.
- Ζήτηση σε περιόδους εκτός αιχμής.
- Συμπληρωματικές υπηρεσίες.
- Συστήματα κρατήσεων.

Σχεδιασμός και μανάτζμεντ υπηρεσιών

Προσαρμογή της προσφοράς με τη ζήτηση.
Πλευρά της προσφοράς.

- Προσωπικό μερικής απασχόλησης.
- Μέθοδοι αύξησης της αποδοτικότητας κατά τις περιόδους αιχμής.
- Μεγαλύτερη συμμετοχή του καταναλωτή.
- Υπηρεσίες κοινής χρήσης.
- Εγκαταστάσεις με πρόβλεψη για μελλοντική επέκταση.

Σχεδιασμός και μανάτζμεντ υπηρεσιών

Παράγοντες συμπεριφοράς που οδηγούν τους πελάτες σε αλλαγή παρόχου υπηρεσιών.

- Τιμολόγηση.
- Ενόχληση.
- Αποτυχία στη βασική εξυπηρέτηση.
- Αποτυχία κατά την προσέλευση για εξυπηρέτηση.
- Ανταπόκριση σε μια αποτυχία εξυπηρέτησης.
- Ανταγωνισμός.

Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών

Χάσματα που είναι αιτίες ανεπιτυχούς παροχής υπηρεσιών.

- Χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες των καταναλωτών και τις αντιλήψεις του μάνατζμεντ γι' αυτές.
- Χάσμα μεταξύ της αντίληψης του μάνατζμεντ και των προδιαγραφών ποιότητας των υπηρεσιών.
- Χάσμα μεταξύ των προδιαγραφών ποιότητας των υπηρεσιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών

Χάσματα που είναι αιτίες ανεπιτυχούς παροχής υπηρεσιών.

- Χάσμα ανάμεσα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις εξωτερικές επικοινωνίες.
- Χάσμα ανάμεσα στις εκλαμβανόμενες και τις προσδοκώμενες υπηρεσίες.

Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών

Καθοριστικοί παράγοντες της ποιότητας μιας υπηρεσίας:

- Αξιοπιστία.
- Ανταπόκριση.
- Ασφάλεια.
- Υλικές πλευρές.

Βιβλιογραφία

- Andreassen, A. R., Kotler, P., & Parker, D. (2008). Strategic marketing for nonprofit organizations.
- Cravens, D. W., & Piercy, N. (2006). Strategic marketing (Vol. 6). New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P., and Keller, K.L. (2006), Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ, 12η Αμερικανική έκδοση, Κλειδάριθμος.
- Proctor, T. (2014). Strategic marketing: an introduction. Routledge.
- West, D. C., Ford, J., & Ibrahim, E. (2015). Strategic marketing: creating competitive advantage. Oxford University Press, USA.
- Wilson, R. M., & Gilligan, C. (2012). Strategic marketing management. Routledge.
- Wilson, R. M. (2010). Strategic marketing planning. Routledge.

Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας !!!

