

# ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

з дисципліни

## «МАРКЕНГ ПОСЛУГ»

для студентів 4 курсу спеціальності «Маркетинг» денної форми навчання

### *Змістовий модуль 1. Сутність та особливості маркетингу послуг.*

#### Тема 1. КЛЮЧОВІ КОНЦЕПЦІЇ ТА ПОНЯТТЯ МАРКЕТИНГУ ПОСЛУГ.

- Соціально-економічна сутність маркетингу.
- Маркетинг як економічний процес.
- Місце сектора послуг в сучасній економіці.
- Відмінності між маркетингом послуг та маркетингом товарів.

#### Тема 2. МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ НА РИНКУ ПОСЛУГ І ВИЯВЛЕННЯ ЦІЛЬОВИХ СЕГМЕНТІВ

- Сутність, зміст та завдання маркетингових досліджень на ринку послуг.
- Методичні засади маркетингових досліджень.
- Правила та процедури маркетингових досліджень.
- Форми організації маркетингових досліджень.
- Напрями маркетингових досліджень.

#### ➤ Тема 3. ЗОВНІШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ У ІНДУСТРІЇ

- Формування культури підприємства як основного фактору внутрішнього маркетингу в індустрії сервісу.
- Віртуальне середовище.

#### Тема 4. ПОВЕДІНКА ТА РИЗИКИ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ПОСЛУГ

- Формування внутрішньофірмової системи реагування на скарги клієнтів.
- Вивчення очікування клієнта.
- Розвиток лояльності клієнта до фірми.
- Менеджмент відношень з покупцями..

### *Змістовий модуль 2. Комплекс маркетингу сервісної організації.*

#### Тема 5. СУТНІСТЬ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ ТА ЇХ КЛАСИФІКАЦІЯ.

- Організація сервісного обслуговування як елемент конкурентоспроможності фірми.

#### Тема 6. ЯКІСТЬ ПОСЛУГИ ТА СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- Якість послуги як конкурентна перевага компанії.
- Вивчення задоволеності клієнтів після процесу надання послуги.

## Тема 7. ЦІНА ТА ЦІНОУТВОРЕННЯ НА ПОСЛУГИ

- Особливості ціноутворення у різних галузях сфери послуг.
- Зміни цін.
- Знижки, надбавки, облік непередбачених витрат.
- Цінова диференціація.
- Шляхи зниження витрат з надання послуг

## Тема 8. КАНАЛИ РОЗПОВСЮДЖЕННЯ ПОСЛУГИ, ЇЇ ПРОСУВАННЯ

- Ринкові посередники у індустрії послуг. Їх класифікація та галузева приналежність.
- Ринок корпоративних клієнтів та просування “business-to-business”.

## Тема 9. ВНУТРІШНІЙ МАРКЕТИНГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ПОСЛУГ

- Управління виробничими потужностями (персонал, обладнання, приміщення). Служба управління персоналом. Її роль у визначенні стратегії організації.
- Управління якістю роботи співробітників.
- Розробка та надання внутрішніх послуг для персоналу.

## Тема 10. МАРОЧНА ПОЛІТИКА У СФЕРІ ПОСЛУГ

- Архітектура брендів компанії.
- Поняття архітектури брендів, стратегічна роль різних брендів:.