

Services marketing



Composante
IAE Savoie
Mont Blanc

En bref

- **Langues d'enseignement:** Anglais
- **Méthodes d'enseignement:** En présence
- **Ouvert aux étudiants en échange:** Oui

Présentation

Objectifs

- Learn the fundamental about services marketing.
- Understand and explain the nature and scope of services marketing.
- Explore tools to conceptualize services.
- Apply concepts to case studies

Heures d'enseignement

CM	Cours Magistral	9h
TD	Travaux Dirigés	10,5h

Pré-requis obligatoires

- Bases en marketing stratégique et opérationnel.
- Bases en résolution d'étude de cas.

Plan du cours

Chapter 1: Introduction to services marketing

- Understand how services contribute to countries' economies.
- Explain the special nature and characteristics of services.
- Describe the differences between the marketing of goods and services.
- Understand the role of service encounter.
- Learn how to assess service quality.

Chapter 2: Developing services

- Demonstrate the importance of the process, physical environment and people in service delivery.
- Explore the product, distribution, pricing and communication strategies that are needed for developing a successful service model.

Chapter 3: Services co-creation

- Understand the importance of the customer participation in services.
- Illustrate the importance of customers in successful service delivery and co-creation of service experiences.
- Learn the different customer participation levels.
- Explain how the company can facilitate an effective customer participation.

Compétences visées

- Savoir différencier un service d'un bien et appliquer en conséquence les outils les plus appropriés.
- Savoir analyser le fonctionnement d'un service et en proposer une critique objective.
- Comprendre les enjeux du marketing des services dans le secteur du tourisme, hôtellerie et évènementiel.

Bibliographie

- Principles of services marketing by Adrian Palmer.
- Services marketing: People, Technology, Strategy by Christopher Lovelock and Jochen Wirtz.

Infos pratiques

Contacts

Responsable du cours

Roxane Favier

☎ +33 4 79 75 85 85

✉ Roxane.Favier@univ-savoie.fr

Lieux

➤ Chambéry (domaine universitaire de Jacob-Bellecombette - 73)

Campus

➤ Chambéry / campus de Jacob-Bellecombette