



Στρατηγικό Μάρκετινγκ

Ενότητα 8: Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών

Χριστίνα Μπουτσούκη
Τμήμα Οικονομικών Επιστημών



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης» έχει χρηματοδοτήσει μόνο την αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΑΝΟΙΚΤΑ
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΑ
ΜΑΘΗΜΑΤΑ



Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

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.



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 2/13

Κλάδοι υπηρεσιών:

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



Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών 3/13

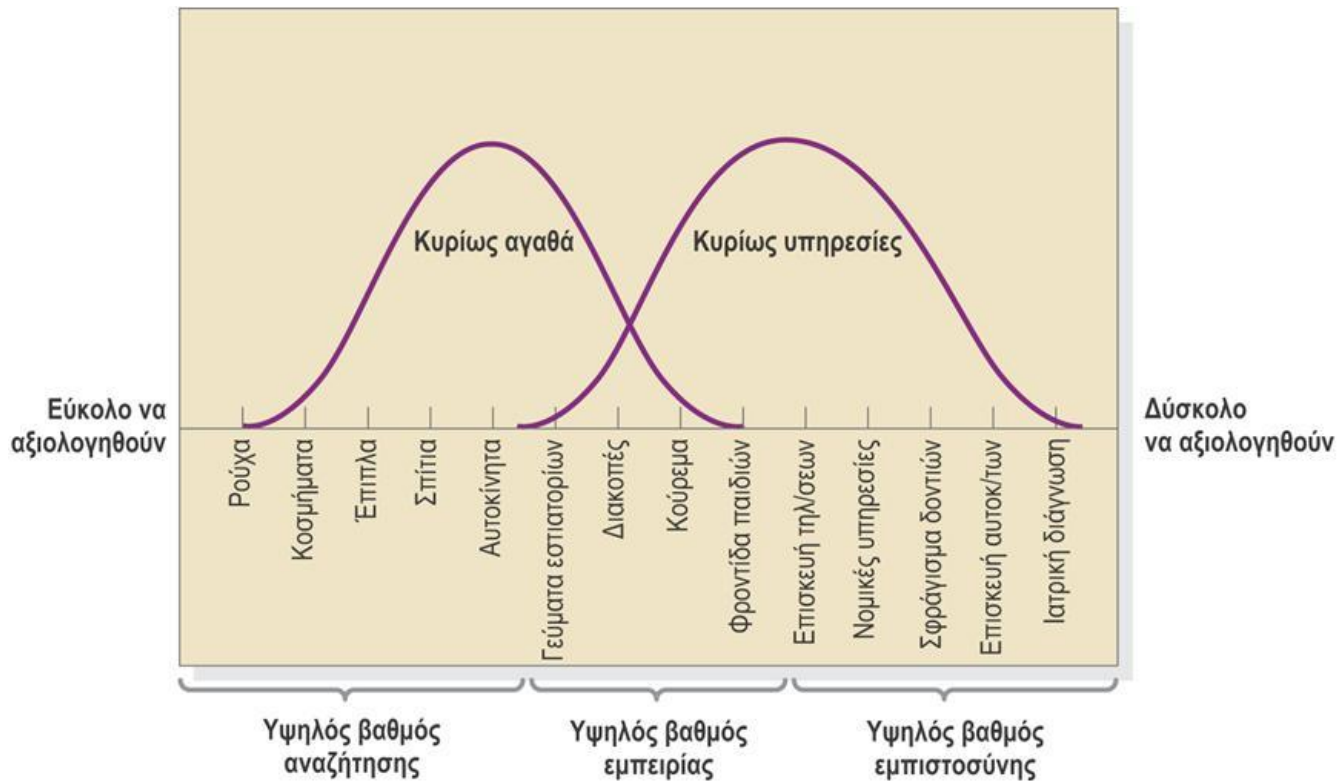
Κατηγορίες του μείγματος υπηρεσιών:

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



Σχεδιασμός και μάρκετινγκ υπηρεσιών 4/13

Κλίμακα αξιολόγησης για διαφορετικούς τύπους προϊόντων.



Εικόνα 1



Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών 5/13

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 μάνατζμεντ υπηρεσιών 6/13

Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών:

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



Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών 7/13

Φυσικές ενδείξεις και παρουσίαση:

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



Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών 8/13

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 9/13

Προσαρμογή της προσφοράς με τη ζήτηση.

Πλευρά της ζήτησης.

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



Σχεδιασμός και μανάτζμεντ υπηρεσιών 10/13

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 μάνατζμεντ υπηρεσιών 11/13

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 12/13

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



Σχεδιασμός και μόνιμα ζωντανές υπηρεσιών 13/13

Καθοριστικοί παράγοντες της ποιότητας μιας υπηρεσίας:

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



Βιβλιογραφία

Kotler, P., and Keller, K.L. (2006), Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ, 12^η Αμερικανική έκδοση, Κλειδάριθμος.



Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Χριστίνα Μπουτσούκη.
«Στρατηγικό Μάρκετινγκ. **Ενότητα 8:** Σχεδιασμός και μάνατζμεντ υπηρεσιών».
Έκδοση: 1.0. Θεσσαλονίκη 2014. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση:
<http://eclass.auth.gr/courses/OCRS167/>



Σημείωμα Αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά - Παρόμοια Διανομή [1] ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και τα οποία αναφέρονται μαζί με τους όρους χρήσης τους στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».



Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

[1] <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>





Τέλος ενότητας

Επεξεργασία: Έλλη Βλαχοπούλου
Θεσσαλονίκη, Εαρινό εξάμηνο 2013-2014



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Σημειώματα

Διατήρηση Σημειωμάτων

Οποιαδήποτε αναπαραγωγή ή διασκευή του υλικού θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει:

- το Σημείωμα Αναφοράς
- το Σημείωμα Αδειοδότησης
- τη δήλωση Διατήρησης Σημειωμάτων
- το Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων (εφόσον υπάρχει)

μαζί με τους συνοδευόμενους υπερσυνδέσμους.

