

İçerik

Ders Kodu Dersin Adı Yarıyıl Teori Uygulama Lab Kredisi AKTS

G345 Hizmet Pazarlaması 5 3 0 0 3 5

Ön Koşul

Derse Kabul Koşulları

Dersin Dili Fransızca

Türü Seçmeli

Dersin Düzeyi Lisans

Dersin Amacı

Dersin amacı bir ürün olarak hizmetlerin pazarlanması konusuna ilişkin kavram, yaklaşım ve uygulamaların öğrencilere aktarılmasıdır. Hizmetlerin sayılamaz doğası dolayısıyla ortaya çıkan ve onları somut ürünlerden ayıran özelliklerinin pazarlama kavramlarına ve kararlarına yansımaları ele alınacaktır.

İçerik

Ders kapsamında hizmet pazarlamasına ilişkin teorik konular çeşitli vaka çalışmaları, sektör bazında ve güncel örneklerle ele alınacaktır. Bu doğrultuda ders izlencesinden belirtilen (dersin referans kitabına paralel olarak) ana konu başlıklarına ek olarak dönem içinde öğrencilerle ek dokümanlar da paylaşılacaktır.

Kaynaklar

Lovelock, C., Wirtz, J., Lapert, D. & Munos, A., Marketing des Services, Pearson. (fransızca versiyon)

Wirtz, Jochen & Lovelock, Christopher, Essentials of Services Marketing, Pearson. (ingilizce versiyon)

Teori Konu Başlıkları

Hafta

Konu Başlıkları

- 1 Hizmet pazarlamasına giriş
- 2 Hizmet kavramı ve hizmetlerin pazarlanması
- 3 Hizmetler çerçevesinde tüketici davranışı
- 4 Hizmetlerin rekabetçi pazarlarda konumlandırılması
- 5 Hizmet ürünleri ve markaları geliştirmek
- 6 Hizmetlerin fiziksel ve elektronik kanallar aracılığıyla dağıtılması
- 7 Bilan / dönem ortası
- 8 Hizmetleri tutundurulması ve iletişimi
- 9 Hizmetlerde fiyatlandırma
- 10 Hizmet ortamını hazırlamak, ilişkileri yönetmek ve sadakat oluşturmak
- 11 Hizmet kalitesi, hizmet kalitesi modelleri, şikâyet yönetimi hizmet ve telafisi
- 12 Sunumlar
- 13 Sunumlar
- 14 Bilan/ genel