

تسويق الخدمات Service marketing

تسويق الخدمات هو مجال تسويقي متخصص يركز على تقديم استراتيجيات تسويقية مبتكرة للخدمات غير الملموسة مثل الرعاية الصحية، التعليم، الضيافة، والخدمات المالية. تهدف المادة إلى تعريف الطلاب بخصائص الخدمات وأهميتها، وكيفية تصميم وتقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء وتعزز رضاهم. كما تسلط الضوء على أهمية الجودة وبناء العلاقات في تسويق الخدمات.

توصيف المقرر:

"تسويق الخدمات" هو مقرر يهدف إلى دراسة المفاهيم والاستراتيجيات الخاصة بتسويق الخدمات غير الملموسة. يناقش المقرر خصائص الخدمات، عناصر المزيج التسويقي للخدمات، إدارة جودة الخدمات، وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء. كما يغطي تحديات تسويق الخدمات وكيفية التعامل معها لتحقيق التميز.

أهداف المقرر:

1. تعريف الطلاب بالمفاهيم والخصائص الفريدة لتسويق الخدمات مقارنة بتسويق المنتجات.
2. تمكين الطلاب من تصميم وتنفيذ استراتيجيات فعالة لتقديم الخدمات.
3. تعزيز فهم الطلاب لأهمية جودة الخدمات ودورها في تحسين تجربة العملاء.
4. تعليم الطلاب كيفية بناء علاقات مستدامة مع العملاء لزيادة الولاء.
5. تمكين الطلاب من التعامل مع التحديات التي تواجه تسويق الخدمات في بيئات تنافسية.

المخرجات المتوقعة:

بنهاية هذا المقرر، من المتوقع أن يكون الطلاب قادرين على:

1. فهم الخصائص المميزة للخدمات وأثرها على استراتيجيات التسويق.
2. تطوير خطط تسويقية مبتكرة تتناسب مع طبيعة الخدمات غير الملموسة.
3. تطبيق استراتيجيات لتحسين جودة الخدمات وضمان رضا العملاء.
4. بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء لتعزيز ولائهم للعلامة التجارية.
5. التعامل مع التحديات الفريدة التي تواجه تسويق الخدمات مثل قابلية التذبذب وعدم التجانس.
6. استخدام أدوات تحليل السوق لفهم احتياجات العملاء وتحسين تقديم الخدمات.