

تسويق الخدمات Service marketing

تسويق الخدمات هو مجال تسوقي 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 رضاهما. كما تسلط الضوء على أهمية الجودة وبناء العلاقات في تسويف 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 تسويف الخدمات وكيفية التعامل معها لتحقيق التميز.

أهداف المقرر:

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

المخرجات المتوقعة:

بنهاية هذا المقرر، من المتوقع أن يكون الطالب قادرًا على:

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