

# Services marketing



## 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 événementiel.
- 

## 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