



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΑΝΟΙΚΤΑ ακαδημαϊκά
μαθήματα ΠΠ

Στρατηγική Μάρκετινγκ επιχειρήσεων τροφίμων

Ενότητα 7: Ανάλυση Υπηρεσίας

Θεοδωρίδης Προκόπης

Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών
Προϊόντων & Τροφίμων (Δ.Ε.Α.Π.Τ.)

Σκοποί 7^{ης} ενότητας

Σκοπός της ενότητας είναι να εισάγει τον αναγνώστη στις βασικές έννοιες του στρατηγικού μάρκετινγκ υπηρεσιών και να παρουσιάσει τον τρόπο με τον οποίο απεικονίζεται η διαδικασία μιας υπηρεσίας.



Περιεχόμενα 7^{ης} ενότητας

- Απεικόνιση υπηρεσίας
- Προσχέδιο της υπηρεσίας
- Συστατικά στοιχεία απεικόνισης μιας υπηρεσίας
- Παράδειγμα απεικόνισης υπηρεσιών ξενοδοχείου
- Χαρτογράφηση της Υπηρεσίας
- Δημιουργώντας την απεικόνιση της υπηρεσίας
- Σχεδιάζοντας, Δημιουργώντας και Παρέχοντας τη Νέα Υπηρεσία



Απεικόνιση υπηρεσίας (1/2)

- Είναι μια «εικόνα» ή «χάρτης» που απεικονίζει σχηματικά το όλο σύστημα παραγωγής και διανομής της νέας υπηρεσίας.
- Επίσης περιλαμβάνει τους ρόλους των πελατών και των εργαζομένων καθώς και όλων των στοιχείων που συνθέτουν την προσφερόμενη υπηρεσία



Απεικόνιση της υπηρεσίας (2/2)

**Service System
Blueprint**

Βασική Εικόνα της
υπηρεσίας

Concept Blueprint

Γενικότερη άποψη,
συμβολή του κάθε
εργαζόμενου/τμήματος
στην υπηρεσία

Detailed Blueprint

Λεπτομερές προσχέδιο



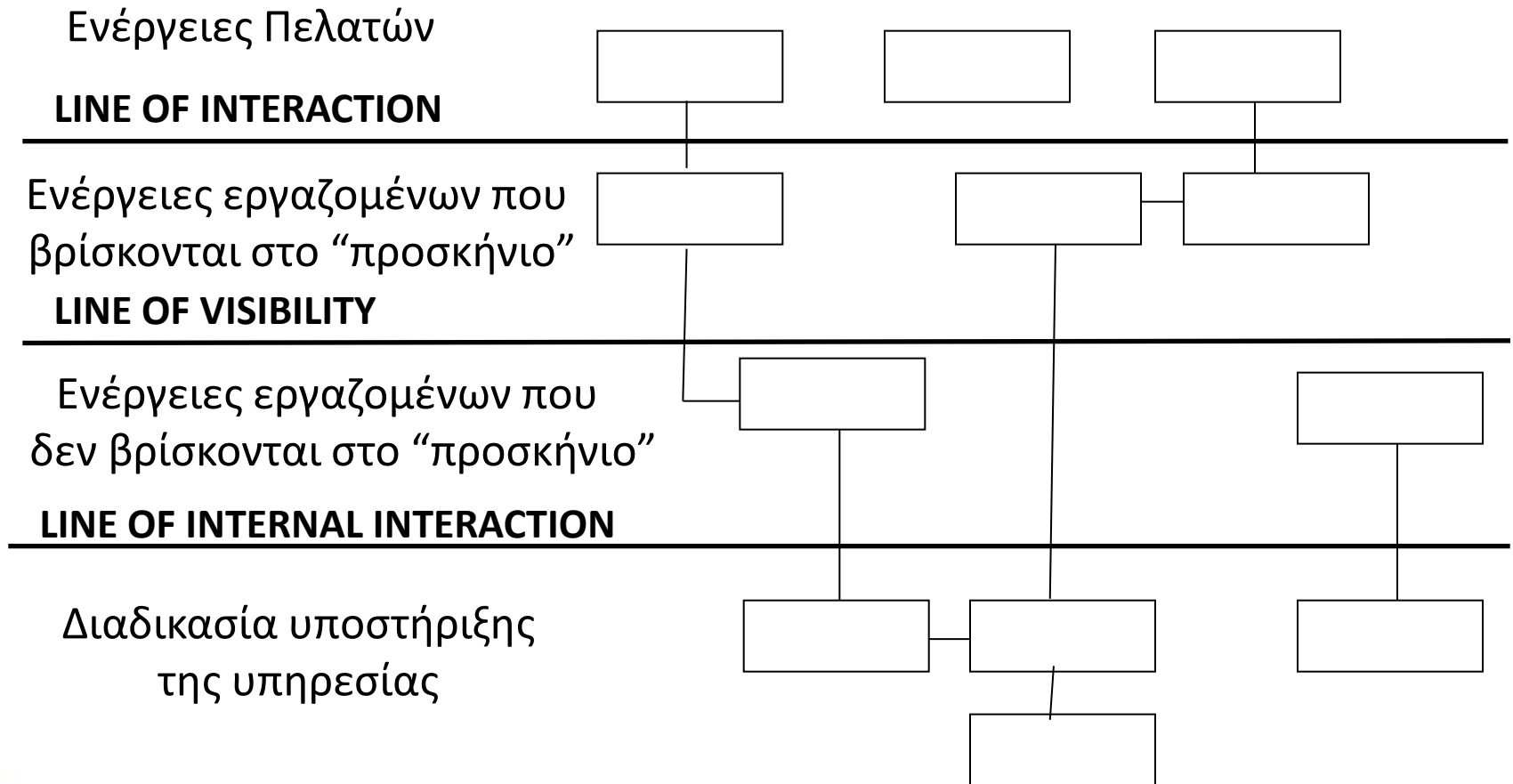
Προσχέδιο της υπηρεσίας

Τι εμπεριέχει

- Αναπαράσταση της υπηρεσίας στη βασική της μορφή
- Ανάλυση της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας σε βήματα-στάδια
- Αναγνώριση της μεταβλητότητας της διαδικασίας
- Προσδιορισμός των στοιχείων υποστήριξης στη διαδικασία



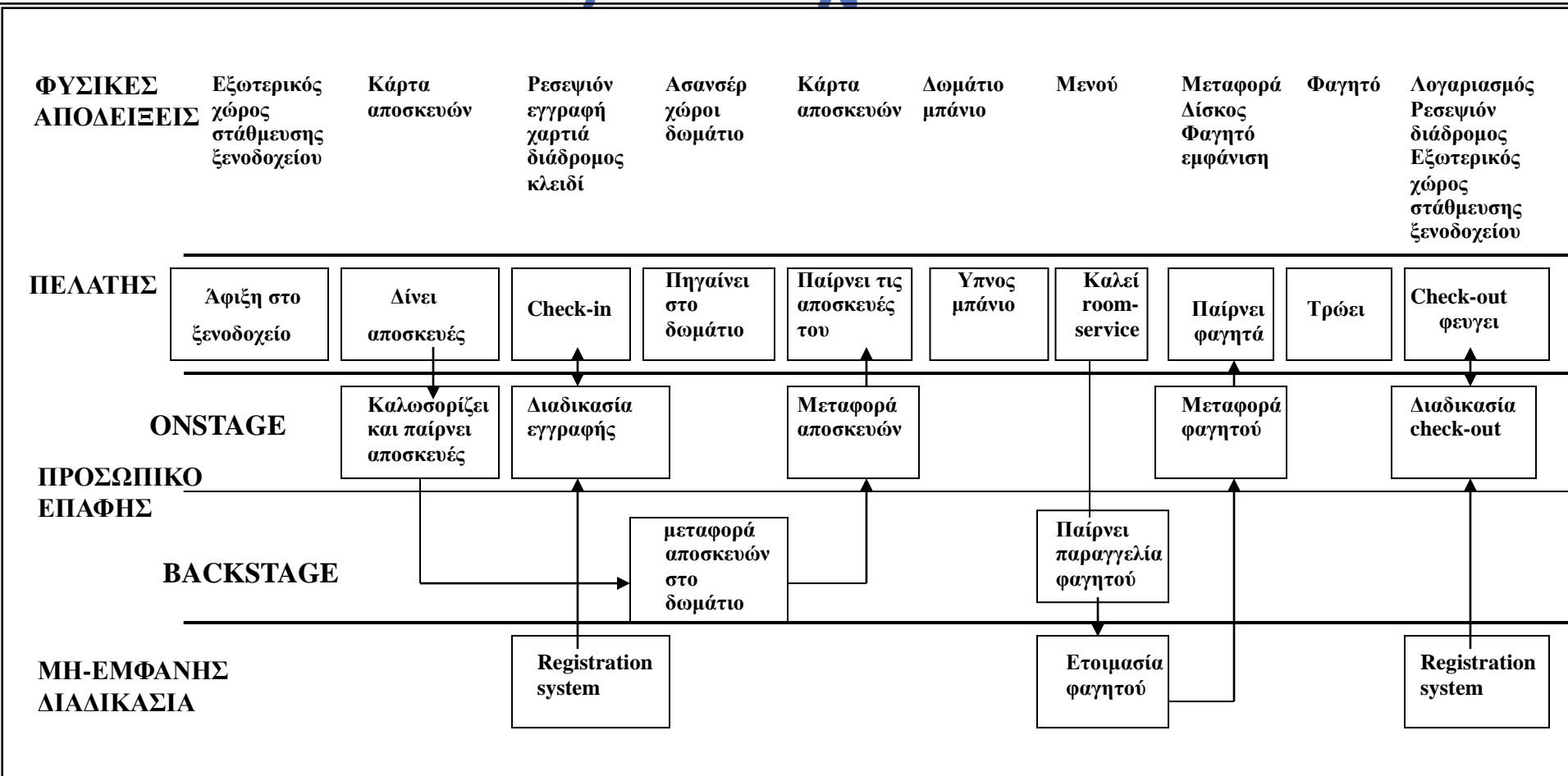
Συστατικά στοιχεία απεικόνισης μιας υπηρεσίας



Π. Θεοδωρίδης, 2015



Παράδειγμα απεικόνισης υπηρεσιών ξενοδοχείου



Χαρτογράφηση της Υπηρεσίας

Βασίζονται στα Blueprints και δίνουν μεγαλύτερη σημασία στην αλληλεπίδραση του καταναλωτή (customer interaction) με την επιχείρηση παροχής της υπηρεσίας καθώς και τη διάρθρωση (structure) της υπηρεσίας



Δημιουργώντας την απεικόνιση της υπηρεσίας

ΒΗΜΑ 1

Αναγνώριση της διαδικασίας προς απεικόνιση.

ΒΗΜΑ 2

Αναγνώριση του μεριδίου πελατών.

ΒΗΜΑ 3

Χαρτογράφηση της διαδικασίας από την οπτική πλευρά των πελατών.

ΒΗΜΑ 4

Χαρτογράφηση των δραστηριοτήτων των εργαζομένων τόσο στο σημείο επαφής όσο και στο παρασκήνιο.

ΒΗΜΑ 5

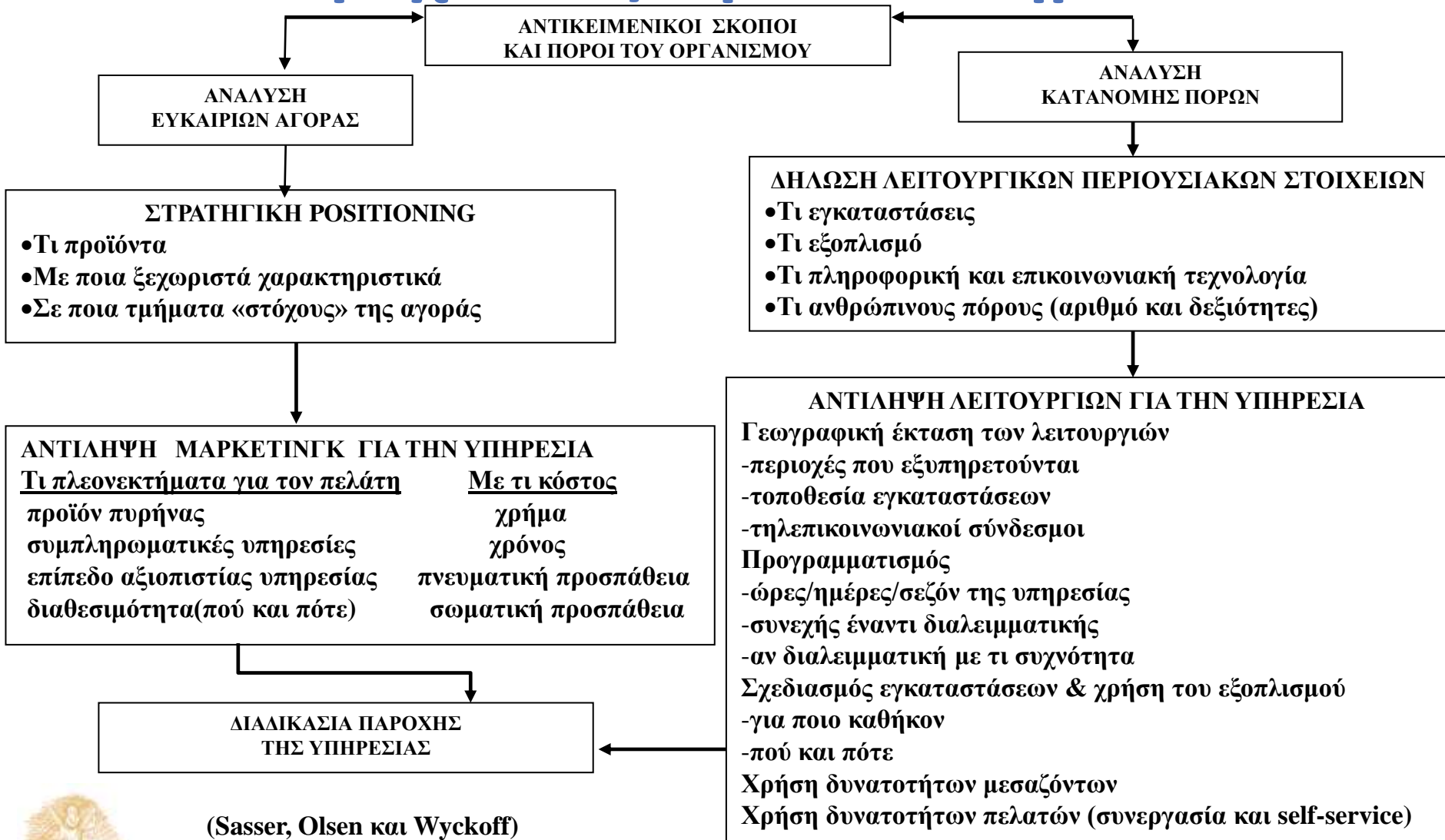
Σύνδεση των δραστηριοτήτων πελατών/προσωπικού επαφής με τις απαραίτητες υποστηρικτικές δραστηριότητες

ΒΗΜΑ 6

Προσθήκη στοιχείων υπηρεσίας σε κάθε στάδιο δράσης.



Σχεδιάζοντας, Δημιουργώντας και Παρέχοντας τη Νέα Υπηρεσία



Τέλος Ενότητας 7

Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Πατρών**» 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.



Σημειώματα

Σημείωμα Ιστορικού Εκδόσεων Έργου

Το παρόν έργο αποτελεί την έκδοση 1.0.

Έχουν προηγηθεί οι κάτωθι εκδόσεις:



Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Πανεπιστήμιο Πατρών, Προκόπιος Θεοδωρίδης. «Στρατηγική Μάρκετινγκ επιχειρήσεων τροφίμων. Ανάλυση υπηρεσίας». Έκδοση: 1.0. Πάτρα 2015. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση:
<https://eclass.upatras.gr/modules/document/document.php?course=DEAPT117>.



Σημείωμα Αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά, Μη Εμπορική Χρήση Παρόμοια Διανομή 4.0 [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».



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

Ως **Μη Εμπορική** ορίζεται η χρήση:

- που δεν περιλαμβάνει άμεσο ή έμμεσο οικονομικό όφελος από την χρήση του έργου, για το διανομέα του έργου και αδειοδόχο
- που δεν περιλαμβάνει οικονομική συναλλαγή ως προϋπόθεση για τη χρήση ή πρόσβαση στο έργο
- που δεν προσπορίζει στο διανομέα του έργου και αδειοδόχο έμμεσο οικονομικό όφελος (π.χ. διαφημίσεις) από την προβολή του έργου σε διαδικτυακό τόπο

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

