



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΑΝΟΙΚΤΑ ακαδημαϊκά
μαθήματα ΠΠ

Μάρκετινγκ

Ενότητα 11: Υπηρεσίες και Μάρκετινγκ

Θεοδωρίδης Προκόπης

Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών

Προϊόντων & Τροφίμων (Δ.Ε.Α.Π.Τ.)

Σκοποί 11^{ης} Ενότητας

- Απόκτηση γνώσεων σχετικά με τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και το μίγμα των υπηρεσιών.
- Περιγραφή των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών



Περιεχόμενα 11^{ης} Ενότητας

- Μίγμα Μάρκετινγκ Υπηρεσιών
- Χαρακτηριστικά Υπηρεσιών
- Προβλήματα των Υπηρεσιών
- Προτάσεις για την Επίλυση των Προβλημάτων των Υπηρεσιών



Μίγμα Μάρκετινγκ των Υπηρεσιών (1/2)

- “Προϊόν” - Υπηρεσία
- Τιμή
- Διανομή
- Προβολή
- Άνθρωποι
- Διαδικασίες
- Περιβάλλον



Μίγμα Μάρκετινγκ των Υπηρεσιών (2/2)

Π. Θεοδωρίδης, 2015

“Προϊόν”	Τιμή	Προβολή	Τόπος	Άνθρωποι	Διαδικασίες
Ποικιλία	Επίπεδο	Διαφήμιση	Τοποθεσία	Εκπαίδευση	Πολιτικές
Επωνυμία	Εκπτώσεις	Δημοσιότητα	Πρόσβαση	Προσήλωση	Συστήματα
Γραμμές Προϊόντος	Πιστωτικοί Όροι	Προώθηση Πωλήσεων	Κάλυψη	Κίνητρα	Χρήση Τεχνολογίας
Εξυπηρέτηση μετά την Πώληση	Αναλογία Ποιότητας/ Τιμής	Προσωπική Πώληση	Κανάλια	Επαφή με τους Πελάτες	Ροή Δουλειάς
Χειροπιαστά Στοιχεία	Όροι Πληρωμής	Δημόσιες Σχέσεις		Διαπροσωπική Συμπεριφορά	Τυποποίηση
Περιβάλλον		Άμεσο Marketing		Στάσεις	Έλεγχος Ζήτησης
Εγγυήσεις				Προδιαθέσεις Εμφάνιση	Έλεγχος Ποιότητας Ανάμειξη Πελάτη

Χαρακτηριστικά Υπηρεσιών

- Δεν προσδιορίζονται – **Inatagibility.**
- Δεν διαχωρίζονται η Παραγωγή και η Κατανάλωση – **Inseparability.**
- Ετερογένεια – **Heterogeneity.**
- Μη Αποθήκευση - Αποθεματοποίηση – **Perishability.**



Προβλήματα Υπηρεσιών

- Οι υπηρεσίες δεν μπορούν να μπουν στο “ράφι”.
- Δεν είναι εύκολη η επικοινωνία της υπηρεσίας.
- Η τιμολόγηση των υπηρεσιών είναι δύσκολη.
- Ο πελάτης αναμιγνύεται στην παραγωγή της υπηρεσίας.
- Δεν είναι εύκολη η κεντρική, μαζική παραγωγή της υπηρεσίας.
- Τυποποίηση και έλεγχος της ποιότητας είναι δύσκολο να επιτευχθεί.
- Οι υπηρεσίες δεν αποθεματοποιούνται.



Προτάσεις για τα Προβλήματα των Υπηρεσιών (1/2)

- Σύνδεση υπηρεσίας με κάτι που είναι χειροπιαστό, συγκεκριμένο.
- Δημιουργία “Επώνυμης” Υπηρεσίας (Brand Name).
- Δημιουργία διαφήμισης από “στόμα σε στόμα” (Word-of-mouth).
- Δημιουργία Επιχειρησιακής Εικόνας.
- Ανάλυση κοστολογική για σωστή τιμολόγηση.
- Έμφαση στην επικοινωνία και μετά την παροχή της υπηρεσίας.



Προτάσεις για τα Προβλήματα των Υπηρεσιών (2/2)

- Προσοχή και έμφαση στη επιλογή και εκπαίδευση του προσωπικού - Internal Marketing.
- Χρησιμοποίησε πολλά σημεία πώλησης.
- Βιομηχανοποίηση όπου είναι δυνατόν της υπηρεσίας.
- Προσαρμογή της υπηρεσίας στις ανάγκες του πελάτη.
- Χρησιμοποίηση στρατηγικών για την ομαλοποίηση προσφοράς και ζήτησης της υπηρεσίας.



Τέλος Ενότητας 11

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, Προκόπης Θεοδωρίδης. «Μάρκετινγκ. Υπηρεσίες και Μάρκετινγκ». Έκδοση: 1.0. Πάτρα 2015. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση:
<https://eclass.upatras.gr/modules/document/document.php?course=DEAPT151>.



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.

