ESF II projekt Západočeské univerzity v Plzni

reg. č. CZ.02.2.69/0.0/0.0/18_056/0013239

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Marketing management služeb
(KMO/MANS)

Ing. Jan Tlučhoř, Ph.D. (jtluchor@kmo.zcu.cz)

Praktické členění služeb

Podklad pro cvičení

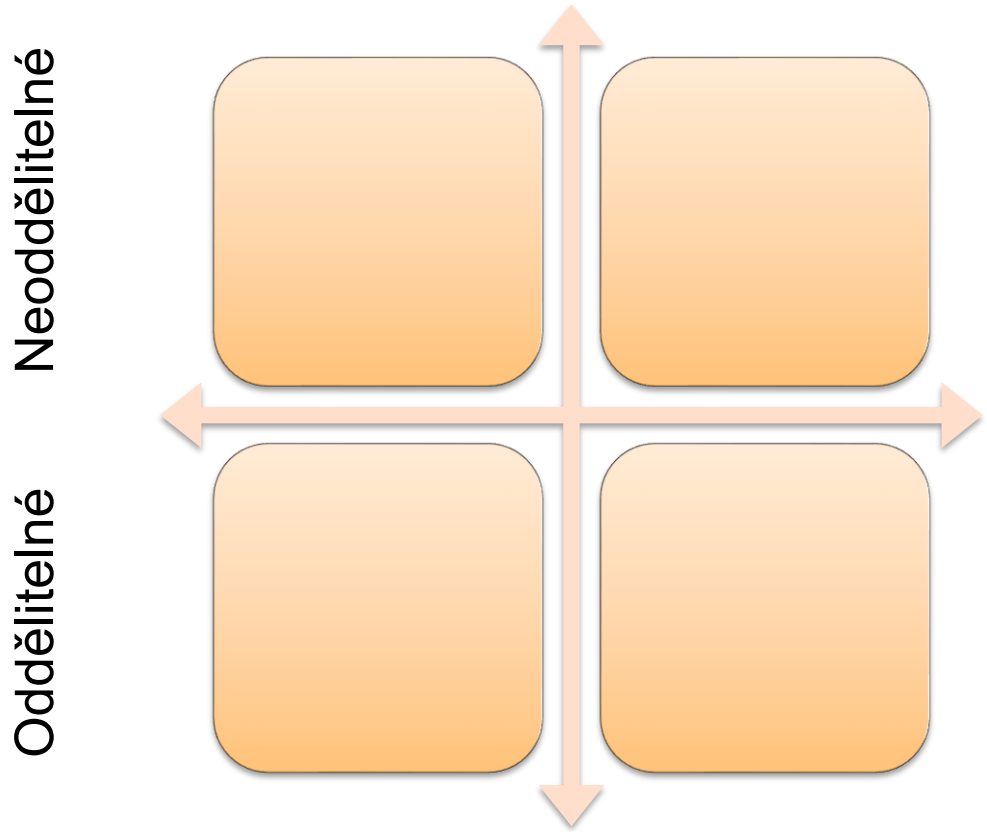
Cvičení – praktické členění služeb

- Typologie služeb

- Produkty dělíme podle možnosti poznat kvalitu:
  - Kvalitu lze poznat před nákupem – kladivo
  - Kvalitu lze poznat po nákupu – hotové jídlo, pračka
  - Kvalitu nelze poznat – konzultantské služby, pojištění, někdy i lékař

Woratschek, H. (1996). Dienstleistungsmanagement. Podklady pro přednášky. Universität Bayreuth

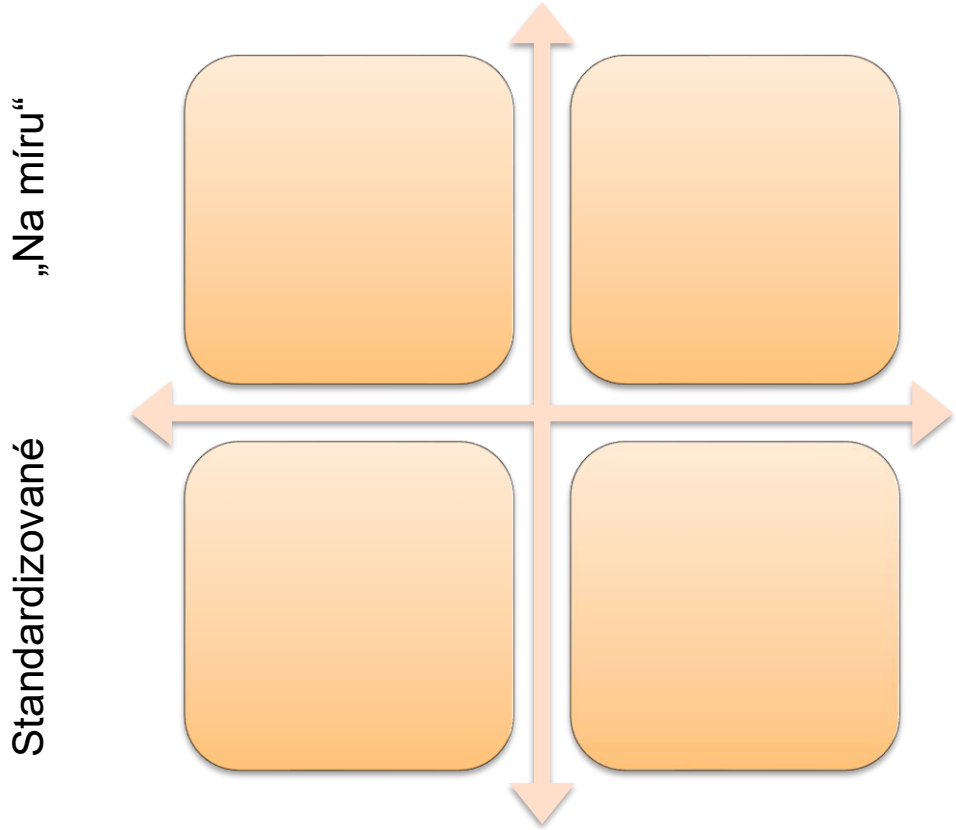
Neoddělitelnost vs. Nehmotnost



Kladivo
Elektrárna
Databázové služby
Konzultantské služby

Woratschek, 1996

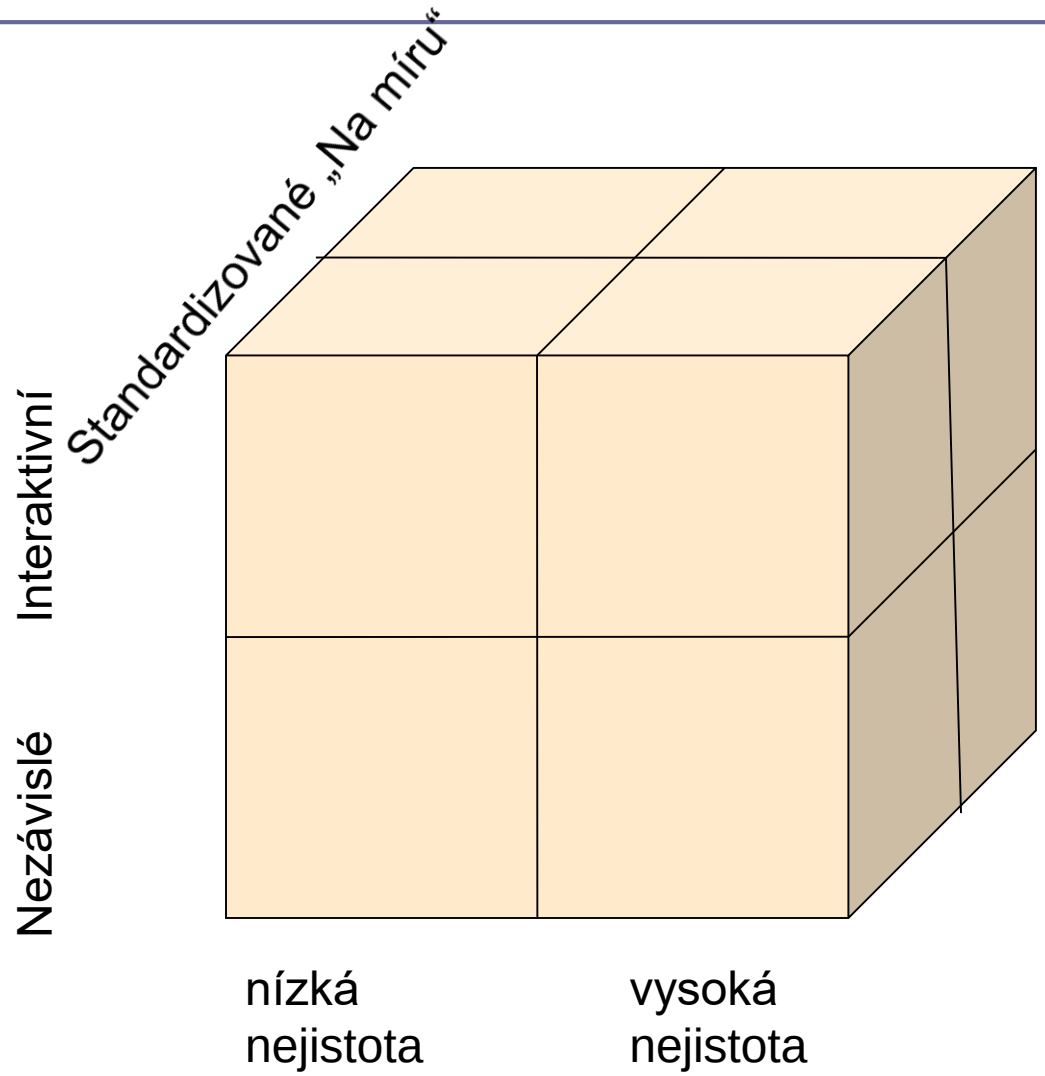
Individualizace vs. Míra interakce



Skupinový jazykový kurz
Balíček pojištění
Představení v kině
Dovolená v klubu
Microsoft Office
Návštěva sportovní akce
Ochrana památek
Podnikové poradenství
Osobní bankéř
Soukromé vyučování
Právní pomoc
Preventivní prohlídka
Veřejná doprava

Woratschek, 1996

Přiřaďte



Lyžařský kurz
Transport zboží
Balíček pojištění
Prodej lyžařských kompletů (lyže + vázání)
Ortopedické přizpůsobení obuvi
Rehabilitace
Stěhovací služba
Investiční fond

Woratschek, 1996