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)

Operativní management ve službách



Literatura, zdroje

- Tučková, Zuzana. Ekonomika služeb. Vyd. 1. Praha : Wolters Kluwer Česká republika, 2013. ISBN 978-80-7478-006-6.
- Vaštíková, Miroslava. Marketing služeb: efektivně a moderně. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2721-9.
- Hazdra, Adam. Skvělé služby : jak dělat služby, které vaše zákazníky nadchnou. 1. vyd. Praha : Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4711-8.
- Hesková, Marie. Teorie, management a marketing služeb. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012. ISBN 978-80-87472-25-5.

Literatura, zdroje

- Bieger, Thomas. *Dienstleistungs-Management: Einführung in Strategien und Prozesse bei persönlichen Dienstleistungen*. utb: Stuttgart, 2007. ISBN 3825229742.
- Lovelock, H. Christopher, Wirtz, Jochen. *Services Marketing*. Prentice Hall, 2010. ISBN 978-0136118749.
- Corsten Hans, Gössinger, Ralf. *Dienstleistungsmanagement*. Oldenbourg, 2007. ISBN 978-3486582376.
- Tučková, Z. *Ekonomika služeb*. SVŠE Znojmo, 2009. ISBN 978-80-87314-03-6.
- Fliess Sabine. *Dienstleistungsmanagement: Kundenintegration gestalten und steuern*. Gabler: Wiesbaden, 2009. ISBN 3834900249.
- Bruhn, Manfred; Meffert, Heribert. *Handbuch Dienstleistungsmarketig : Planung - Umsetzung - Kontrolle*. Wiesbaden : Springer Gabler, 2012. ISBN 978-3-8349-3660-8
- Kostková M.,Němčanský M.,Torčíková E. *Management služeb cestovního ruchu*. Slezská univerzita v Opavě, 2009. ISBN 978-80-7248-510-9.
- Parmová, D. *Řízení služeb*. České Budějovice: JU České Budějovice, 2004. ISBN 80-7040-673-9.
- Hesková, Marie. *Teorie, management a marketing služeb*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012. ISBN 978-80-87472-25-5.
- Yayici, Emrah. Design thinking methodology book. 2016. ISBN 978-605-86037-5-2.
- Mlčoch, Lubomír. Institucionální ekonomie. Praha : Karolinum, 2005. ISBN 80-246-1029-9
- Polaine, Andrew; Lovlie, Lavrans,; Reason, Ben. *Service design : from insight to implementation*. 2013. ISBN 978-1-933820-33-0
- Reason, Ben; Lovlie, Lavrans,; Flu, Melvin Brand. Service design for business : a practical guide to optimizing the customer experience. 2016. ISBN 978-1-118-98892-3.
- Lusch, Robert F.; Vargo, Stephen L. Service-dominant logic : premises, perspectives, possibilities. 2014. ISBN 978-0-521-12432-4.

Operativní management

- Co řeší?
  - Problémy při hodnocení produktivity a efektivnosti
    - Vysoký podíl fixních nákladů
    - Nehmotnost
    - Podíl zákazníka (hodnota jejich podílu)
    - Neskladovatelnost (souběh poskytování a konzumace)
    - Měřitelnost vstupu a výstupu (mnoho nemateriálních a nehmotných vstupů i výstupů)
  - Zajištění optimálního využití kapacit
  - Zajištění dostatku zdrojů
  - Zajištění kvality produkce
  - Rozlišení procesů (hlavní, podpůrné) a možnosti outsourcingu

Míra aktivity/vlivu poptávajícího a nabízejícího

- Online-prodej zájezdů vs. prodej v CK

Míra aktivity/vlivu poptávajícího a nabízejícího

- Online-prodej zájezdů vs. prodej v CK
  - U prodeje CK je větší vliv nabízejícího, dobrý prodejce dokáže zákazníky do jisté míry ovlivnit
  - U online prodeje naopak hodně aktivity a vlivu je na samotném poptávajícím (zákazníkovi)
  - Samozřejmě nasazení různých chatbotů apod. se snaží i u online prodejů zvýšit míru vlivu nabízejícího
  - Také je běžné, že CA/CK nabídne i alternativní produkty, než si zákazník vybral…

Kvalita

- Pohled objektivní (měřitelný)
- Pohled subjektivní

- Pohled firmy
- Pohled zákazníka
- Pohled pracovníka
- Pohled konkurence

- Očekávání vs. realita