



NEW !

# MARKETING DE SERVICE

## Durée

🌀 05 jours / 30 heures

## Horaire

🌀 08h30 à 15h30

## Dates de programmation

🌀 08 au 12 avr. 2019

🌀 08 au 12 juil. 2019

🌀 07 au 11 oct. 2019

## Public concerné

🌀 Responsables ou chargés marketing et commerciaux d'entreprises de services.

## Objectifs

- Faire acquérir aux participants les notions basiques du marketing de service, les caractéristiques et la présentation des offres de service
- Identifier la pertinence de la communication dans le marketing de service
- S'approprier d'une démarche standard de gestion de l'interface client dans le marketing de service

## Parcours pédagogique

### THÈME 1 : LES ÉLÉMENTS DE L'OFFRES DE SERVICE

### THÈME 2 : STRATÉGIE DE COMMUNICATION DANS LE MARKETING DE SERVICE ET LA GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE

### THÈME 3 : LA GESTION DE L'INTERFACE CLIENT

### THÈME 4 : ILLUSTRATIONS : ESPACE CLIENT ET LE MARKETING DE SERVICE