

Opleiding : Succesvolle dienstenmarketing

Je aanbod effectief analyseren, segmenteren, positioneren en inzetten

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. RKE

Prijs : 1360 € V.B.

Inzicht in de specifieke kenmerken van diensten en het gedrag van klanten is essentieel als je een passend aanbod wilt ontwikkelen. Deze cursus biedt je de sleutels tot het vermarkten van diensten, zodat je kunt segmenteren, targeten en je aanbiedingen effectief kunt positioneren, en vervolgens diensten kunt ontwerpen en implementeren die goed presteren en loyaliteit opbouwen.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De specifieke kenmerken van diensten en hun impact begrijpen
- ✓ Segmenteer je markt en richt je op je klanten
- ✓ De marketingmix samenstellen
- ✓ Rekening houden met servicekwaliteit
- ✓ Een marketingplan opstellen

Doelgroep

Productmanager. Manager marketingonderzoek.

Voorafgaande vereisten

Geen

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Theoretische presentaties. Voorbeelden. Ervaringen delen. Reflectie workshops.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Productmanager. Manager marketingonderzoek.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 Inzicht in de specifieke kenmerken van diensten en hun impact op consumenten

- Dienstenmarketing en traditionele marketing vergelijken
- Het concept van diensten en de fundamentele kenmerken ervan definiëren
- Services en hun segmentatiecriteria identificeren
- De kwalificatie van de specifieke kenmerken van diensten illustreren aan de hand van sectorale voorbeelden
- De impact op consumentengedrag analyseren

Oefening

Positioneer verschillende dienstensectoren en kwalificeer consumentengedrag.

2 Segmenteer je markt, richt je op je klanten en positioneer je service

- Segmentering identificeren
- Doelstelling bepalen

Oefening

Identificeer de mogelijke segmentatiecriteria voor een bepaalde markt in de wereld van diensten.

3 De servicemix samenstellen

- De 7 P's versus de 4 P's kennen:
- - Het serviceproduct definiëren
- - De dimensie Mensen structureren
- - De prijs (prijzen) bepalen
- - De plaats inzetten
- - De promotiestrategie ontwerpen
- - Processen formaliseren
- - Deelname specificeren

Oefening

Simuleer de samenstelling van een marketingmix voor een nieuwe dienst.

4 De optimalisatie en het beheer van de servicekwaliteit integreren

- Het globale model presenteren
- De problemen identificeren
- Kwaliteitscriteria definiëren
- Kwaliteit meten
- Een kwaliteitsbeleid implementeren

Casestudy

Analyseren van tevredenheidsvragenlijsten en identificeren van verbeterpunten.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

5 Een marketingplan opstellen

- De huidige situatie diagnosticeren
- Doelstellingen verduidelijken
- De hefboomen voor actie kiezen
- Een realistisch, beheersbaar actieplan opstellen
- De begroting opstellen
- Actieplannen bewaken en bijdragen evalueren

Oefening

Illustreer methoden voor het identificeren van doelstellingen.