



Marketing des services

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Marketing des services

Patrick Gabriel, Ronan Divard, Marine Le Gall-Ely, Isabelle Prim-Allaz

Marketing des services Patrick Gabriel, Ronan Divard, Marine Le Gall-Ely, Isabelle Prim-Allaz

 [Télécharger Marketing des services ...pdf](#)

 [Lire en ligne Marketing des services ...pdf](#)

Téléchargez et lisez en ligne Marketing des services Patrick Gabriel, Ronan Divard, Marine Le Gall-Ely, Isabelle Prim-Allaz

288 pages

Présentation de l'éditeur

Pourquoi développer une démarche marketing particulière lorsqu'il s'agit des services ? Quelles sont les caractéristiques d'un marketing appliqué aux services ?

Intangibilité de l'offre, rôles du prestataire et du client, fonction d'utilisateur, promesse de service... Parce qu'il engage le prestataire au-delà de la transaction avec son client, le marketing des services mobilise des outils spécifiques (blueprint, parcours client, script), adapte fortement des concepts traditionnels (produit, prix, distribution, communication, force de vente et fidélisation), et applique des notions managériales récentes (interactions, expériences gratifiantes, engagement et co-création). Avant tout centré sur la relation avec le client et la valorisation de son expérience du service, ce marketing intègre de plus en plus l'utilisateur au processus de création du service.

Illustré de nombreux cas (Abercrombie & Fitch, Starbucks, La Poste, SNCF, Bouygues Telecom...), à jour des connaissances les plus récentes, ce livre propose une démarche marketing complète, de la conception de l'offre de services jusqu'à leur mise en oeuvre et leur promotion.

Biographie de l'auteur

Professeur de marketing à l'université de Bretagne Occidentale, il est responsable du master Marketing des services de l'IAE de Bretagne occidentale.

Docteur en sciences de gestion, il est maître de conférences en sciences de gestion à l'université de Bretagne occidentale (Brest).

Maître de conférences à l'IAE de Lyon, où elle enseigne notamment le marketing des services.

Download and Read Online Marketing des services Patrick Gabriel, Ronan Divard, Marine Le Gall-Ely, Isabelle Prim-Allaz #EW1NLCPJMYV

Lire Marketing des services par Patrick Gabriel, Ronan Divard, Marine Le Gall-Ely, Isabelle Prim-Allaz pour ebook en ligne Marketing des services par Patrick Gabriel, Ronan Divard, Marine Le Gall-Ely, Isabelle Prim-Allaz Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Marketing des services par Patrick Gabriel, Ronan Divard, Marine Le Gall-Ely, Isabelle Prim-Allaz à lire en ligne. Online Marketing des services par Patrick Gabriel, Ronan Divard, Marine Le Gall-Ely, Isabelle Prim-Allaz ebook Téléchargement PDF Marketing des services par Patrick Gabriel, Ronan Divard, Marine Le Gall-Ely, Isabelle Prim-Allaz Doc Marketing des services par Patrick Gabriel, Ronan Divard, Marine Le Gall-Ely, Isabelle Prim-Allaz Mobipocket Marketing des services par Patrick Gabriel, Ronan Divard, Marine Le Gall-Ely, Isabelle Prim-Allaz EPub
EW1NLCPJMYVEW1NLCPJMYVEW1NLCPJMYV