

SEMINARIO PROFESIONAL – 24 h.

FORMATO: Presencial

ÁREA: Marketing

OBJETIVOS

- » Aprender estrategias y tácticas de marketing con aplicación específica al mercado de servicios.
- » Situar al participante frente a una realidad que cada día es más importante para las empresas, como lo es la venta de servicios, ya sea en estado puro o como complemento de productos tangibles.
- » Proporcionar elementos para una mejor gestión de los servicios y herramientas para incorporar nuevos servicios que revaloricen la cartera de productos que ofrecen las empresas.

PROGRAMA - FASES

- » La comprensión del servicio.
 - » Intangibles vs. tangibles
 - » El crecimiento de los servicios en el mundo
- » Comportamiento del consumidor y la evaluación de los servicios por parte del consumidor.
 - » La información con que cuenta el consumidor + los atributos más valorados por el consumidor
 - » El grado de relación personal y la presentación del servicio. El punto de contacto
 - » El cliente como parte del servicio
- » Posicionamiento de los servicios en el mercado.
 - » Identificación de segmentos objetivo + Desarrollo de un concepto específico
 - » Creación de una posición competitiva. Mapas de posicionamiento
- » Análisis operativo de la oferta de servicios.
 - » Cartera de servicios ofrecidos + Beneficios percibidos y precios percibidos + La formulación del precio en los servicios + Capacidad como límite de la oferta de servicios + Logística de los servicios + Fidelización de los clientes como forma de comunicación + La promoción como forma específica de comunicación
- » El servicio como un sistema: Relación del servicio con otros componentes del sistema de marketing.

METODOLOGÍA

PRESENCIAL:

- » Aportaciones del claustro.
- » Casos prácticos individuales y grupales.
- » Role-plays.
- » Debate y análisis de situaciones reales.
- » Flipped classroom.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Responsables o empleados de los departamentos de Marketing y Comercial de empresas de servicios.

**Información sujeta a posibles modificaciones en función del diseño final fruto de la propuesta con cliente.*