

## المحاضرة الأولى: تمهيدية

﴿ مقدمة في الخدمات

﴿ أهمية الخدمات

﴿ تعريف الخدمات

﴿ خصائص الخدمات

﴿ الفروق الجوهرية بين السلع والخدمات

﴿ تصنيف الخدمات

﴿ سمات الخدمات

﴿ تطور مفهومي الخدمات وإدارة الخدمات

﴿ العوامل المساهمة في التحول إلى اقتصاد الخدمات

﴿ عوامل نمو قطاع الخدمات

## ﴿ المحاضرة الثالثة: أساسيات في تسويق الخدمات

﴿ المزيج التسويقي الخدمي

﴿ المزيج التسويقي الخدمي

﴿ عناصر المزيج التسويقي الخدمي (7Ps)

﴿ 1- المنتج الخدمي

﴿ مكونات منتج الخدمة

﴿ المنتج الأساسي

﴿ الخدمات التكميلية

﴿ زهرة الخدمة

للم تسهيل الخدمات التكميلية

للم تعزيز الخدمات التكميلية

## للم المحاضرة الرابعة: إدارة المنتجات الخدمية

للم مزيج المنتجات الخدمية

للم العوامل المؤثرة في تحديد مزيج المنتجات الخدمية

للم سياسة المنتج الخدمي

للم أهمية الخدمات الجديدة

للم تطوير الخدمات الجديدة

للم دورة حياة المنتج الخدمي

## للم المحاضرة الخامسة: تسعير الخدمات

للم تحديد السعر: شرط أساسي للنجاح الاقتصادي

للم أهداف وأسس تحديد الأسعار

للم الركائز الثلاث لاستراتيجية السعر

للم فهم التكاليف والمساهمة في الهامش وتحليل عتبة الربحية

للم التكاليف على أساس الأنشطة (ABC) Activity Based Costing

للم تخفيض التكاليف النقدية وغير النقدية

للم طرق تخفيض التكاليف غير النقدية

## للم المحاضرة السادسة: ترويج الخدمات

للم أهداف الترويج

للم المزيج الترويجي الخدمي

للم الإعلان

للم البيع الشخصي (القوى البيعية)

للم تنشيط المبيعات

## العلاقات العامة

### المحاضرة السابعة: توزيع الخدمات

مفهوم توزيع الخدمة

التمييز بين توزيع الخدمات التكميلية والأساسية

اختيار قنوات التوزيع

قرارات التوزيع المتعلقة بالمكان والوقت

دور الوسطاء

المحاضرة الثامنة: العنصر البشري، الدليل المادي، عمليات الخدمة

المحاضرة التاسعة سلوك المستهلك في قطاع الخدمات

تفاعل الخدمة

فهم توقعات المستهلك أو ما ينتظره من الخدمة

قرار الشراء في الخدمات

مرحلة ما قبل الشراء

المحاضرة العاشرة سلوك المستهلك في مرحلتي شراء وما بعد شراء الخدمة

لقاء الخدمة (الشراء)

عمليات تصنيع الخدمة.

مرحلة ما بعد الشراء

المحاضرة الحادية عشر: جودة الخدمات

الاتجاهات المختلفة حول جودة الخدمة

مكونات الجودة في الخدمات

تحديد معايير الخدمة الجيدة

إعادة تصميم عمليات الخدمات

المحاضرة الثانية عشر: مراجعة عامة وتقييم