

آمیخته های بازاریابی خدمات

SERVICE MARKETING MIX

PRODUCT	1- محصول یا خدمت
PRICE	2- قیمت خدمات
PLACE	3- محل فروش یا ارائه خدمات (توزیع)
PROMOTION	4- ترویج و توسعه خدمات
PERSONNEL	5- کارکنان (ارائه دهنده خدمت)
PHYSICAL ASSETTS	6- امکانات و دارایی های فیزیکی
PROCESS MANAGEMENT	7- مدیریت فرآیند
PRODUCTIVITY MANAGEMENT	8- مدیریت بهره وری

مدل PROMPT برای مزیت خدمت

1- مشتریان خود را اولویت بندی کنید

PRIORITIZE YOUR CUSTOMERS



- ✓ مشتریان همیشگی
- ✓ مشتریان کلیدی
- ✓ مشتریان در حال رشد
- ✓ سایر مشتریان

مدل PROMPT برای مزیت خدمت

2- قابل اتکاء و قابل اعتماد بودن

RELIABILITY

✓ همواره قول و قرارها و وعده ها و تعهدات را به موقع انجام دهید تا قابل اعتماد و اتکاء باشید.

مدل PROMPT برای مزیت خدمت

3- سازماندهی برای مشتریان

ORGANIZING FOR CUSTOMERS

✓ ساختارها را براساس مشتریان سازماندهی کنید.

مدل PROMPT برای مزیت خدمت

4- اندازه گیری رضایت مشتریان

MEASURING CUSTOMER'S SATISFACTION

- ✓ شاخص رضایت مشتری
- ✓ ایجاد مراکز نظر سنجی و ارتباط با بازار
- ✓ شناسایی مشتریان ناراضی (شاکی وساکت)
- ✓ مدیریت بازخورد

مدل PROMPT برای مزیت خدمت

5- آموزش کارکنان

PERSONNEL TRAINING

- ✓ برای آموزش و تعلیم به عنوان کلید تحول در مهارتها سرمایه گذاری کنید.
- ✓ دقت در انتخاب آموزش دهندگان، محتوای آموزشی و آموزش گیرندگان.
- ✓ انواع آموزش های در جریان خدمت.

مدل PROMPT برای مزیت خدمت

6- تکنولوژی گرایبی

TECHNOLOGY FOCUSING

✓ تاکید بر استفاده از تکنولوژی های نوین

✓ استفاده درست از تکنولوژی

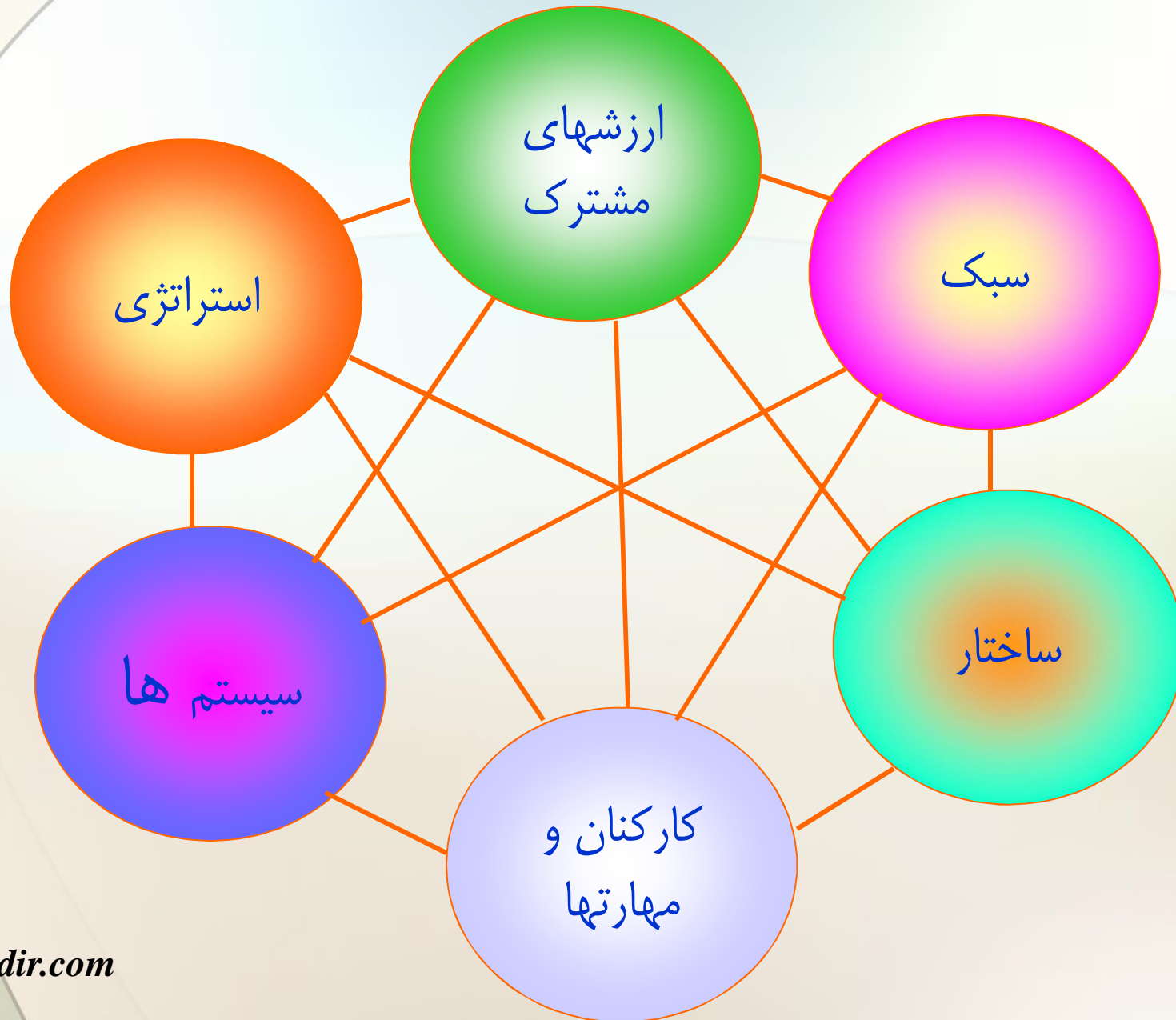
✓ استفاده از تکنولوژی برای دستیابی مزیت رقابتی

مزیت خدمت و خدمت برتر

مدیران سازمانهای گوناگون و به ویژه سازمانهای خدماتی برای دستیابی به خدمت برتر و متمایز نیازمند سه گام کلی هستند که عبارتند از:

- 1- تشخیص جایگاه خدمات بنگاه، براساس انتظارات و درک مشتریان.
- 2- مشخص کردن افق خدمت بنگاه.
- 3- تنظیم برنامه های اجرائی برای رسیدن از وضع موجود به وضع مطلوب.

الزامات یک سازمان خدماتی پویا



عوامل مهم ممیزی خدمات

TANGIBLES
RELIABILITY
RESPONSIVENESS
ASSURANCE
EMPATHY

1- عوامل محسوس

2- قابل اتکاء بودن

3- واکنش پذیری

4- اطمینان

5- همدلی

1- عوامل محسوس TANGIBLES

- ✓ آیا سازمان خدماتی، تجهیزات مدرنی دارد؟
- ✓ آیا ابزارها و تجهیزات خدمات از نظر ظاهر مناسب هستند؟
- ✓ آیا کارکنان از لحاظ ظاهر مرتب و آراسته هستند؟
- ✓ آیا لوازم و عوامل مرتبط با خدمت مانند کاتالوگ و بروشور، صورتحسابها به خوبی طراحی و تهیه شده اند؟

2- قابل اتکاء بودن RELIABILITY

- ✓ آیا وقتی قولی داده میشود به موقع انجام میشود؟
- ✓ آیا وقتی مشتری مشکل یا مساله ای دارد، با علاقمندی و احساس مسئولیت به آنها توجه و رسیدگی می شود؟
- ✓ آیا خدمات را از آغاز درست انجام می دهید؟
- ✓ آیا گزارشات را بدون اشتباه تهیه می کنید؟
- ✓ آیا به اعتبار و اعتمادسازی خدمات خود توجه دارید؟

3- واکنش پذیری RESPONSIVENESS

- ✓ آیا کارکنان سازمان خدماتی زمان دقیق انجام خدمات را به مشتریان اعلام میکنند؟
- ✓ آیا خدمات مورد نظر مشتری را بدون اتلاف وقت و فوراً انجام میدهید؟
- ✓ آیا همواره آماده کمک به مشتری هستید؟
- ✓ آیا بدون عذر و بهانه به خواسته مشتری واکنش فوری نشان میدهید؟

4- اطمینان ASSURANCE

- ✓ آیا رفتار کارکنان باعث ایجاد اطمینان و اعتماد مشتریان میشود؟
- ✓ آیا مشتریان در انجام معاملات احساس ایمنی و آرامش دارند؟
- ✓ آیا با مشتریان مودب هستید و به آنها احترام می گذارید؟
- ✓ آیا برای پرسشهای مشتریان دانش و اطلاعات کافی دارید؟

5- همدلی EMPATHY



- ✓ آیا توجه فردی به مشتریان نشان می‌دهید؟
- ✓ آیا ساعات کار سازمان برای راحتی مشتریان تنظیم میشود؟
- ✓ آیا کارکنان ویژه ای برای رسیدگی به مشتریان خاص دارید؟
- ✓ آیا نیازهای خاص و اضطراری مشتریان را پاسخ می‌دهید؟