Міністерство освіти і науки України

Державний вищий навчальний заклад

«Національний гірничий університет»

Курс лекцій

з дисципліни

**„Маркетинг послуг**”

для студентів напряму

075 «Маркетинг»

Затверджено навчально-методичним управлінням

м. Дніпро 2016

**Курс лекцій** з дисципліни «Маркетинг послуг» для студентів напряму 075 «Маркетинг» / Укладач: Т.М. Чумаченко. – Дніпро, Державний ВНЗ «НГУ», 2016. – 106 с.

**Укладачі:**

Т.М. Чумаченко, к.х.н.

Відповідальна за випуск: завідуюча кафедрою маркетингу

Т.Б. Решетілова, д.е.н. професор.

© НГУ, 2016

© Т.М. Чумаченко, 2016

**Курс лекцій** з дисципліни «Маркетинг послуг» для студентів напряму 075 «Маркетинг» / Укладач: Т.М. Чумаченко. – Дніпро, Державний ВНЗ «НГУ», 2016. – 89 c.

**Укладачі:**

Т.М. Чумаченко, к.х.н.

Відповідальна за випуск: завідуюча кафедрою маркетингу

Т.Б. Решетілова, д.е.н. професор.

Схвалено методичною комісією Державного ВНЗ «НГУ» за спеціальністю

075 «Маркетинг»

Протокол від 16 червня 2016 року № 4

“\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 року Голова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Решетілова Т.Б.)

© НГУ, 2016

© Т.М. Чумаченко, 2016

*Зміст*

*Лекція 1* **ОСОБЛИВОСТІ РИНКУ ПОСЛУГ.**

*Лекція 2* **УЧАСТЬ КЛІЄНТА В ПРОЦЕСІ ОБСЛУГОВУВАННЯ. ОСНОВНІ ПРОДУКТИ І ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ.**

*Лекція 3* **ПОВЕДІНКА СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ПОСЛУГ.**

**ПРИРОДА СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГ.**

*Лекція 4* **УПРАВЛІННЯ КОНТАКТАМИ В СЕРВІСНОМУ ПРОЦЕСІ.**

**РІВНІ ВЗАЄМОДІЙ З КЛІЄНТОМ.**

*Лекція 5* **СЕГМЕНТУВАННЯ В СФЕРІ ПОСЛУГ.**

*Лекція 6* **РОЗРОБКА СТРАТЕГІЇ МАРКЕТИНГУ ПОСЛУГ.**