**Питання для підготовки до іспиту:**

1. Назвіть і пояснить у чому полягають відмінні особливості маркетингу послуг.
2. Охарактеризуйте інтегрований підхід до маркетингу послуг.
3. Назвіть та охарактеризуйте основні продукти та додаткові послуги.
4. Назвіть та охарактеризуйте способи класифікації послуг.
5. Пояснить характер процесу надання послуг.
6. Охарактеризуйте послуги, що спрямовані на людину.
7. Охарактеризуйте послуги, що спрямовані на свідомість людини.
8. Охарактеризуйте послуги, засновані на обробці інформації.
9. Назвіть та поясніть найбільш поширені на ринку послуг ризики.
10. Назвіть і охарактеризуйте основні рівні взаємодії з клієнтом.
11. Дайте характеристику управління контактами з клієнтом.
12. Назвіть та охарактеризуйте відчутні елементи та комунікативні компоненти маркетингу послуг.
13. Дайте характеристику системи маркетингу послуг з високим ступенем взаємодії.
14. Дайте характеристику системи маркетингу послуг з низьким ступенем взаємодії.
15. Назвіть і охарактеризуйте шість типів недобросовісних клієнтів.
16. Дайте характеристику природі споживання послуг.
17. Дайте характеристику поняттю витрат використання у сфері послуг.
18. Охарактеризуйте потреби та очікування клієнтів.
19. Дайте характеристику компонентів очікувань споживачів.
20. Пояснить, як споживачі оцінюють якість обслуговування.
21. Охарактеризуйте процес придбання послуг.
22. Пояснить поняття конкуренції у сфері додаткових елементів послуг.
23. Опишіть атрибути пошуку, досвіду та довіри. Приведіть приклади кожного з них.