



OCW 2015

ZERBITZUEN ETA BESTE UKIEZINEN MARKETINA PROGRAMA

1 GAIA: ZERBITZUEN MARKETINAREN. SARRERA

- 1.1.- Zerbitzuen marketinaren kontzeptua eta jatorria
- 1.2.- Zerbitzuak elkartrukearen objektu bezala. Kontzeptua, ezaugarriak, motak eta merkatu/bezeroak
- 1.3.- Zerbitzu eta ondasun fisikoen arteko diferentzia. Marketin kudeaketarako inplikazioak
- 1.4.- Zerbitzuen kudeaketarako marketina:oinarrizko elementuak
- 1.5.- Harremanen marketina, Barne eta kanpo marketina
- 1.6.- Zerbitzuen Logika Zapaltzailea (ZLZ) eta ukiezin ko-kreazio prozesua

2. GAIA: BEZEROEN HARREMANEN KUDAKETA, KALITATEAREN KUDAKETA ETA GIZA FAKTOREAREN GARRANTZIA ZERBITZUETAN

- 2.1.- Zerbitzuen marketinaren kontzeptua eta jatorria
- 2.2.- Zerbitzuak elkartrukearen objektu bezala. Kontzeptua, ezaugarriak, motak eta merkatu/bezeroak
- 2.3.- Zerbitzuen kudeaketan giza faktorearen garrantzia

3. GAIA: HIREIN MARKETINA

- 3.1. Hiri-marketinaren mixaren jatorria, kontzeptua eta osagaiak
- 3.2. Hiri marketinaren berezitasuna eta bere xede-publikoa: egoiliarak, inbertsoreak eta turistak

3.3. Hiriaren helburuak garatzeko eta lortzeko inplikaturik dauden eragileak: Hiri-marketinaren erlazioak beste Marketinaren hedapenekin.

3.4. Marketin estrategia hiri batentzako: AMIA analisia, helburuak eta hobekuntzarako estrategiak

3.5. Hiri batentzako ekintza plana: diseinua eta hiri-produktuaren etengabeko hobekuntza, komunikazio-ekintza eta city branding

4. GAIA: MARKETIN TURISTIKOA

4.1.- Turismoaren garrantzia sozial eta ekonomikoa

4.2.- Sektore turistikoaren eskaria

4.3.- Sektore turistikoaren eskaintza

4.4.- Zerbitzu turistikoaren topaketa

4.5.- Zerbitzuen aniztasuna produktu turistikoan

4.6.- Zerbitzu turistikoan ko-kreazioa

5. GAIA: ZERBITZU PUBLIKOEN MARKETINA

5.1.- Sarrera

5.2.- Zerbitzu Publikoen kalitatea

6. GAIA: ZERBITZUEN BANAKETA ETA MERKATARITZA BANAKUNTZAREN SEKTOREA

6.1.- Sarrera: Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak

6.2.- Zerbitzuen banaketa prozesua

6.3.- Merkataritza sektorea

7. GAIA: OSASUN ZERBITZUEN MARKETINA

7.1.- Osasun zerbitzuak

7.2.- Osasun zerbitzu motak

7.3.- Prozesuen kudeaketa osasun zerbitzuetan

8. GAIA: BANKUEN MARKETINA

8.1.- Bankaren aktibitatea natura eta bere marketina

8.2.- Zerbitzu enpresetan prezioen finkapena

8.3.- Harremanen marketina

9.GAIA: IRABAZI ASMORIK GABEKO ERAKUNDEEN MARKETINA ETA MARKETIN SOZIALA

9.1.- Irabazi asmorik gabeko erakundeen elkartrukearen oinarria

9.2.- Irabazi asmorik gabeko erakundeen berezitasunak

9.3.- Marketin sozialaren kontzeptua eta ezaugarriak

9.4. 4.- Marketin sozial planaren diseinua

10. GAIA- ZERBITZUEN MARKETING MIXAREN KUDEAKETA (Services 7P's –Public Relationship and 'Power')

10.1.- Produktua

10.2.- Prezioa

10.3.- Banaketa (Placement)

10.4.- Komunikazioa (Promotion)

10.5.- Pertsonak (people)

10.6.- Prozesuak (process)

10.7.- Ingurunea (physical environment)