

# Le marketing des services

-Référence: **MR-179**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Comprendre les spécificités des services et leurs impacts
- Segmenter son marché et cibler ses clients
- Construire le mix marketing
- Prendre en compte la qualité de service
- Elaborer son plan marketing

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Chef de produit. Chargé(e) et responsable d'études marketing.

## Programme

- **Spécificités des services et conséquences sur les consommateurs**
  - Le positionnement du marketing des services par rapport au marketing classique.
  - La recherche d'une définition des services.
  - Les services et leurs critères de segmentation.
  - La qualification des spécificités des services au travers d'exemples sectoriels.
  - Les implications en termes de comportements Consommateurs.
  - Exercice: Positionnement de différents secteurs des services et qualification des comportements consommateurs.
- **Segmenter son marché, cibler ses clients et positionner son service**
  - La segmentation.
  - Le ciblage.
  - Le positionnement.
  - Exercice: Identification des critères possibles de segmentation du marché donné dans l'univers des services.

- **Construire le mix de son offre de services**
  - Les " 7 P " versus les " 4 P ".
  - Quel " Produit " de service ? Quel Personnel ? Quel(s) Prix ? Quelle " Place " ? Quelle Promotion ? Quelle Participation ? Exercice: Simulation de construction d'un mix marketing pour un nouveau service.
  
- **Intégrer l'optimisation et le pilotage de sa qualité de service**
  - Le modèle global.
  - Les enjeux.
  - Les critères de qualité.
  - La mesure de la qualité.
  - La mise en place d'une politique qualité.
  - Etude de cas Sur la base de questionnaires de satisfaction.
  
- **Elaborer son plan marketing**
  - Situation actuelle.
  - Déploiement des objectifs.
  - Leviers d'action.
  - Plan d'actions.
  - Budget.
  - Suivi des plans d'actions.
  - Contributions.
  - Exercice: Illustration de méthodes de détermination des objectifs.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc