

## Public cible

Directeurs et responsables Marketing, Managers et chefs d'entreprises, Chefs d'équipe, Directeurs et Responsables commerciaux, Responsables force de vente, Responsable points de vente, Responsables centres d'appel et agences, etc

## Objectifs

- Acquérir les outils et méthodes du marketing, de la communication, des partenariats et de la vente spécifiques aux services.
- Apprendre à développer et vendre des offres de services.
- Etre en mesure de concevoir et de mettre en œuvre des actions marketing spécifiques à l'univers service permettant un renforcement de la relation client.

## Dates :

7 & 8 Mars 2012

## Lieu :

Lake Forum

## Tarifs :

600DT HT

par participant

## Plan de formation

### 1-La notion de service et les spécificités du marketing des services

- a. Frontière entre bien et service
- b. Les spécificités des services
- c. Service de base et services annexes
- d. la servuction et le rôle du personnel en contact

### 2-Une approche client spécifique : importance de la qualité de service

- a. La notion de qualité de service
- b. La notion d'expérience du client : le marketing expérientiel
- c. Le rôle du client dans la qualité de la prestation et les insatisfactions liées à la relation client
- d. Les meilleures pratiques de gestion de la qualité se service
- e. La fidélisation client

### 3- La stratégie marketing dans les services et ses spécificités

- a. La place et le rôle de la fonction marketing dans l'entreprise des services
- b. Quelques aspects particuliers de l'offre de service
- c. Les stratégies de marque de service
- d. Quelques spécificités de la question du prix
- e. Délivrer un service :
- f. Le mix de communication dans les services

## Formatrice

Fatma Smaoui, docteur en marketing de l' université de Strasbourg 2. Enseignante à l'Institut supérieur de gestion de Tunis depuis 1990. A enseigné dans plusieurs institutions en Tunisie (ISCAE, ESC) et en France (Université de Lille 2, université de Paris 11). Assure des enseignements, des formations et des consultations auprès des entreprises avec une prédilection pour le marketing des services, le e-marketing, le comportement du consommateur, le marketing international et lestechniques de communication et de vente.

## Inscription & renseignements

Tél : +216 71 96 11 99

email : nesrine.benromdhane@madwatch.net

Chaque participant se verra remettre notre pack de bienvenue

