

## **BWLB2241: SERVICES MARKETING**

Diese Lehrveranstaltung vermittelt jene Fach- und Methodenkompetenzen, die erforderlich sind, im Zeitalter zunehmender Dienstleistungsorientierung die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen zu sichern. Die Vorlesungsreihe kombiniert die moderne Theorie des Dienstleistungsmarketing mit Bezug zur Praxis von Dienstleistungsunternehmen. Besonderes Augenmerk wird auf folgende Branchen gelegt: Versicherungen, industrielle Dienstleistungen, Tourismus. Studierende werden im Hinblick auf strategisch-konzeptionelle und handlungsorientierte Tätigkeiten im Dienstleistungssektor qualifiziert.

### **Themen**

Besonderheiten und Charakteristika von Dienstleistungen, Leitbild, Corporate Identity, Branding, Kundenverhalten und Marktforschung, Qualitätssicherung und Kapazitätsmanagement, Strategisches Dienstleistungsmarketing, Marketing Mix, Customer Relationship Management, Dialogmarketing, Beschwerdemanagement, Churn Management, Performance Measurement und Marketing-Controlling

### **Literatur**

- Auerbach, H.: Die Verkaufsförderung im Dienstleistungsmarketing, in: Pepels, W. (Hrsg.): Verkaufsförderung, München u.a. 1999, S. 205-237
- Auerbach, H.: Besonderheiten des Dienstleistungsmarketing, in: Altmann, J.; Auerbach, H.; Pepels, W.: Spezielles Marketing, Köln u.a. 2000
- Auerbach, H.: Marketing-Controlling von Dienstleistungen, in: Pepels, W. (Hrsg.): Betriebswirtschaft der Dienstleistungen, Herne/Berlin 2003, S. 334-357
- Haller, S.: Dienstleistungsmanagement, 5. Aufl., Wiesbaden 2012
- Matys, E.: Dienstleistungsmarketing, 3. Aufl. München 2011
- Meffert, H.; Bruhn, M.: Dienstleistungsmarketing, 8. Aufl., Wiesbaden 2015
- Pepels, W. (Hrsg.): Betriebswirtschaft der Dienstleistungen, Herne u.a. 2003
- Scheurer, Th.: Marketing für Dienstleister, 2. Aufl., Wiesbaden 2011
- Wiesner, K.A.: Dienstleistungsmarketing, München 2007
- Wirtz, J.; Lovelock, Chr.: Services Marketing, London 2016
- Zeithaml, V.A.; Bittner, M.J.; Gremler, D.D.: Services Marketing, 6th Edition, Irwin/McGraw-Hill 2012

<b>BWL B2241: Services Marketing</b>	
Sep 24	Refresher and Update: Grundlagen des (Services-) Marketing, Merkmale von Services
Okt 1	Fallstudie Services Marketing
8	Kunden gewinnen I
15	Kunden gewinnen II
22	Fallstudie Kundengewinnungsmanagement
29	Kunden begeistern I
Nov 5	Kunden begeistern II
12	Kunden begeistern III
19	Blockwoche
26	Fallstudie Getting to Wow
Dez 3	Kunden binden
10	Fallstudie Kundenbeziehungsmanagement
17	Wirtschaftlich handeln
Jan 7	Ausblick auf die Klausur, Feedback und Evaluierung