

BWLB2241: Dienstleistungsmarketing (Services Marketing)

Diese Lehrveranstaltung vermittelt Fach- und Methodenkompetenzen, die erforderlich sind, in Dienstleistungsmärkten den Kundennutzen zu mehren und 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, Energiewirtschaft, Tourismus. Themen: Charakteristika von Dienstleistungen, Branding, Marktforschung, Kundenzufriedenheit, Customer Experience Management, Marketing Mix, CRM und Customer Care, Beschwerdemanagement, Performance Measurement, Online Marketing. Weitere Informationen zur Lehrveranstaltung sowie Downloads von Lehrmaterialien finden Sie im e-Learning Center ILIAS.

KW Vorlesungszeit: 19.10.2020 (KW43) - 29.01.2021 (KW4)

43	Grundlagen des Dienstleistungsmarketing
44	Merkmale von Dienstleistungen, Besonderheiten des Dienstleistungsmarketing
45	Kundenverhalten, Kundentypologie, Kundenwert, Marktsegmentierung
46	Customer Journey und Touchpoint-Analyse, Customer Experience Management
47	Kundenzufriedenheit und Dienstleistungsqualität I
48	Kundenzufriedenheit und Dienstleistungsqualität II
49	Beschwerdemanagement
50	Strategisches Dienstleistungsmarketing
51	Marketing-Mix für Dienstleistungen I
52	Marketing-Mix für Dienstleistungen II
53	vorlesungsfrei
1	Marketing-Mix für Dienstleistungen III
2	Online Marketing für Dienstleistungen
3	Marketing-Performance Measurement
4	Ausblick auf die Klausur, FAQ, Feedback und Evaluierung