

Marketing des services R5.BDMRC.13

Composante

Institut universitaire de technologie de Poitiers-Châtelleraut-Niort

Présentation

Description

- Identifier les spécificités du marketing des services
- Maîtriser les fondamentaux de l'expérience client, de sa mesure et de la recherche d'optimisation
- Apprécier les notions de co-construction de la valeur
- Maîtriser les concepts fondamentaux de la qualité
- Améliorer la qualité de service et prendre en compte la dimension organisationnelle de la qualité de service

Heures d'enseignement

CM	CM	7,5h
TD	TD	15h