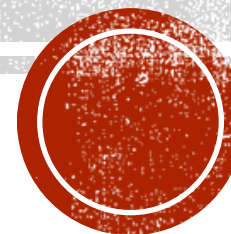


# УСЛУГА

Х недеља



# ЦИЉЕВИ УЧЕЊА

- Дефинисање појма услуга.
- Карактеристике услуга.
- Маркетинг микс за услуге.



# УСЛУГЕ

- Појам услуге се може дефинисати као: “чин или дело које једна страна може понудити другој, које је у основи неопипљиво и које за последицу нема никакав вид власништва. Производња услуге може, али не мора бити везана за физички производ.”



# КЛАСИФИКАЦИЈА УСЛУГА

- Услуге се могу заснивати на опреми или на људском фактору, које се даље могу разврставати према томе да ли их пружају невешти, вешти или професионални радници.
- Услуге се могу пружати у различитим процесима.
- Неке услуге захтевају присуство клијента.
- Услуге могу да задовољавају личну потребу или пословну потребу.
- Услужне компаније могу да се разликују према својим циљевима, као и према власништву.



# КАРАКТЕРИСТИКЕ УСЛУГА

- Неопипљивост,
- Недељивост,
- Варијабилност,
- Пролазност.



# МОДЕЛ КВАЛИТЕТА УСЛУГЕ

- I. Јаз између очекивања купаца и перцепције менаџмента.
- II. Јаз између перцепције менаџмента и спецификације квалитета услуга.
- III. Јаз између спецификације квалитета услуга и пружања услуга.
- IV. Јаз између пружања услуга и екстерне комуникације.
- V. Јаз између добијене услуге и очекиване услуге.



# МОДЕЛ КВАЛИТЕТА УСЛУГЕ

- Parasuraman, Zeithaml и Berryсу на основу датог модела квалитета услуга идентификовали детерминанте квалитета услуга по важности, а истраживачи су развили скалу **SERVQUAL (Service Quality)** како би се упоредиле перцепције корисника са њиховим очекивањима:
  - ✓ Поузданост,
  - ✓ Респонзивност,
  - ✓ Уверљивост,
  - ✓ Емпатија,
  - ✓ Опиљивост.



# МАРКЕТИНГ МИКС УСЛУГА

- Маркетинг микс услуга се означава са 7П (акроним од енглеских речи) и њега чине:
  - ✓ производ/услуга (енг. **product**),
  - ✓ цена (енг. **price**),
  - ✓ дистрибуција (енг. **place**),
  - ✓ промоција (енг. **promotion**),
  - ✓ људи (енг. **people**),
  - ✓ физичко окружење (енг. **physical evidence**) и
  - ✓ процес (енг. **processes**).

