

# IL MARKETING DEI SERVIZI

Prezzo: <sup>Regular Price</sup> **30,00 €** <sup>Special Price</sup>  
**28,50 €**

Codice	9788813386023
Tipologia	Libri
Data pubblicazione	15 nov 2024
Reparto	Economia, LIBRI
Autore	Pellicelli Anna Claudia, Pellicelli Giorgio
Editore	Cedam

## Descrizione

---

Negli ultimi anni è stata data crescente attenzione al marketing dei servizi. È il riconoscimento che i servizi rappresentano una quota rilevante del PIL nei paesi economicamente più avanzati (oltre il 70% del PIL e dell'occupazione) e che i servizi richiedono un nuovo approccio nel marketing ben diverso da quello dei prodotti tangibili.

Oggi, nessun corso di laurea in economia aziendale o un MBA è completo se manca un programma sul management delle imprese di servizi e in particolare sul marketing.

Chi lavora nel marketing in una impresa dei servizi e chi aspira a farlo avrà in questo libro un grande aiuto nello svolgere la propria attività. Discute le teorie e i principi, ma esplora anche gli aspetti pratici del marketing dei servizi. È, inoltre, ricco di esempi e case study.

Il libro è diviso in tre parti. 1) I servizi e l'ambiente competitivo; 2) La gestione del marketing mix; 3) Il futuro dei servizi. La prima parte introduce il lettore all'economia dei servizi (inclusi gli effetti di Gen AI), tratta la specifica natura dei servizi (intangibilità, non separabilità da chi li produce, mancanza di scorte ed eterogeneità), il comportamento delle persone e delle organizzazioni nell'acquisto di servizi, i principi della segmentazione e del posizionamento nel mercato. La seconda parte, la più ampia, è dedicata al marketing mix dei servizi: service concept, politiche dei prezzi, politiche di accesso ai servizi, comunicazione e promozione, branding, gestione delle risorse umane ed effetti dell'ambiente fisico nel consumo di servizi. La terza parte, infine, è dedicata a service encounter, customer loyalty e qualità dei servizi (misura e politiche).

L'Opera è arricchita da alcuni capitoli integrativi, Sintesi e Bibliografia consultabili solo on-line nel servizio "La Mia Biblioteca".

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento allo 0461.232337 o 0461.980546

oppure via mail a : [servizioclienti@libriprofessionali.it](mailto:servizioclienti@libriprofessionali.it)

www.LibriProfessionali.it è un sito di Scala snc Via Solteri, 74 38121 Trento (Tn) P.Iva 01534230220

