

Παλαιότερα Θέματα

Μάρκετινγκ Υπηρεσιών



Ιουνίος 2011

1. Θέμα 1^ο –(ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ) Παρουσιάζοντας ένα δικό σας υποθετικό παράδειγμα, από περίπτωση επιχείρησης παραγωγής υπηρεσιών, καλείστε να αναλύσετε τι είναι οι συμπληρωματικές υπηρεσίες και ποιος είναι ο ρόλος τους στην παραγωγή μιας υπηρεσίας.

2. Θέμα 2^ο -(Επιλογής) Η ζήτηση για υπηρεσίες μπορεί να αλλάζει από ώρα σε ώρα και από μέρα σε μέρα. Πως μπορεί μία επιχείρηση παραγωγής υπηρεσιών να διαχειρίζεται αυτό το φαινόμενο στο σχεδιασμό και τη χρήση της δυναμικότητάς της ώστε να αντιμετωπίζει με αποτελεσματικότητα τη διακύμανση της ζήτησης; Ποια μπορεί να είναι τα θετικά και τυχόν αρνητικά σημεία από τις ενέργειές της; Να χρησιμοποιήσετε ένα δικό σας παράδειγμα για στην απάντησή σας.

3. Θέμα 3^ο – (Επιλογής) Το προσωπικό επαφής μιας επιχείρησης παραγωγής υπηρεσιών είναι πολύ πιθανό να βρεθεί σε Θέση να αντιμετωπίσει διάφορες περιπτώσεις συγκρούσεων. Να αναλύσετε αυτές τις περιπτώσεις και να προτείνετε τρόπους αντιμετώπισής τους. Η απάντησή σας πρέπει να στηρίζεται σε παραδείγματα για κάθε Θέμα που αναλύετε.

Να απαντήσετε στο υποχρεωτικό Θέμα 1 και να επιλέξετε ακόμη ένα από τα Θέματα επιλογής. Σημειώστε ότι οι απαντήσεις χωρίς παραδείγματα Θεωρούνται ανεπαρκείς.