

## Ressource R5.BDMRC.13 : Marketing des services

**Parcours :** BDMRC    **Heures :** 25 heures dont 6 heures de TP

### Descriptif

Contribution au développement de la ou des compétences ciblées :

- 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

Mots clés : Qualité – qualité des services – optimisation des services

### Contenu Pédagogique

culture de service et gestion des incidences service

- Elaboration et suivi de feed-back des clients
- Identification des types de participation des clients
- Etude et compréhension des motifs de réclamation des clients (attribution, motivation, émotions)
- Gestion des incidents de service et des clients mécontents
- Mise en place d'une prise en charge efficace des réclamations
- Prise en compte de l'équité et de la justice organisationnelle

### Compétences Ciblées

Manager la relation client

### Apprentissages Critiques Liés

- AC35.03BDMRC
- AC35.04BDMRC
- AC35.02BDMRC
- AC35.01BDMRC

---

### CONTACTS RÉFÉRENTS TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

Mickaël MILLET

Secrétariat

Caroline MILCENT-MONTIER

Vianney M'BOUMBA

Chef de département – mickael.millet@univ-lehavre.fr

iut-sec-tc@univ-lehavre.fr

Dir. EDT / Apprentissage – caroline.milcent-montier@univ-lehavre.fr

Directeur des études BUT 3 – riva-vianney.m-boumba@univ-lehavre.fr