

**ECOLE NATIONALE D'ECONOMIE APPLIQUEE ET DE MANAGEMENT**

**GCO2 : MARKETING DES SERVICES**

~~Publicité~~

**DUREE 1H00MN**

**Année 2017-2018**

**Dr. COOVI Byblice**

**Exercice1**

Répondez aux questions suivantes :

- 1- Après avoir défini le service dites les 4 caractéristiques qui le différencient du produit tangible.
- 2- Expliquez de manière plus ou moins détaillée les composantes d'un concept de service.
- 3- Quels sont les éléments du marketing mix des services ?
- 4- Expliquez la phrase suivante : « Rendre les processus de services plus efficaces n'implique pas forcément une amélioration de la qualité de service. En effet, d'une manière générale, la qualité s'intéresse aux bénéfices pour le client et la productivité représente l'ensemble des coûts financiers qui peuvent se répercuter sur les prix au profit des clients. »
- 5- Quelles sont les composantes de la qualité de services selon Zeithaml Berry et Parasuramn (1990)
- 6- Quels sont les apports de Lovelock au diagramme en arrêtes de poisson d'Hishikawa ?