

**ECOLE NATIONALE D'ECONOMIE APPLIQUEE ET DE MANAGEMENT  
GC2**

**RATTRAPAGE EXAMEN DE MARKETING DES SERVICES**

**DUREE 1H00MN 2018/2019**

**Dr. COOVI Byblice**

**Exercice**

Répondez aux questions suivantes :

- 1- Quelles sont les caractéristiques d'un service ?
- 2- Développez le mix marketing des services
- 3- En cas de variation de la demande et de capacité de production fixe, quatre scénarios sont envisageables. Décrivez-les.
- 4- Quelle est l'importance de l'information dans le marketing de service ?
- 5- Quels sont les apports de Lovelock au diagramme d'Ishikawa pour le marketing des services ?
- 6- Donnez une définition du service.
- 7- Expliquez l'importance de l'environnement physique dans le domaine des services.
- 8- Pourquoi doit-on protéger le concept de service par la créativité et l'inventivité ?
- 9- Pourquoi faut-il intégrer un processus itératif dans le service ?
- 10- Qu'est-ce que la qualité perçue dans le service ?