

06240008 - Marketing stratégique en banque et assurance

Crédits ECTS	1
Volume horaire total	20
Volume horaire CM	10
Volume horaire TD	10

Responsables

Brunel Olivier

Formations dont fait partie ce cours

Licence Professionnelle Commerce en Banque-Assurance

Contenu

Chapitre 1 : Economie et secteur tertiaire Chapitre 2 Spécificités Chapitre 3 : contribution à l'approche théorique de la servuction Chapitre 4: Classification des types de servuction Chapitre 5: Servuctions et interactions (personnel en contact, servuctions automatisées) Chapitre 6: Qualité et satisfaction Chapitre 7: Les composantes de l'identité des entreprises du tertiaire (intégrant le design) Chapitre 8: L'innovation Chapitre 9:Le Marketing relationnel Chapitre 10: Les spécificités du mix (les deux mix)

Bibliographie

OUVRAGES DE REFERENCE : Servuction, Eiglier et Langeard, Mc Graw Hill, 1987. Le secteur tertiaire, Veys P, Vuibert 1990 OUVRAGES COMPLEMENTAIRES -

Contrôles des connaissances

Interrogation écrite Nature des Travaux et pondération : Cas d'application

Informations complémentaires

MODALITES PEDAGOGIQUES / NATURE DES SUPPORTS Cours magistral + travaux dirigés. Support de cours distribué **PRE-REQUIS EN TERMES DE CONNAISSANCES** Marketing opérationnel des produits LECTURE(S) CONSEILLEE(S) : Servuction, Eiglier et Langeard, Mc Graw Hill, 1987. Le secteur tertiaire, Veys P, Vuibert 1990.

Renseignements pratiques

iaelyon School of Management

Université Jean Moulin

1C avenue des Frères Lumière

CS 78242

69372 Lyon cedex 08

Téléphone : +33 (0)4 78 78 70 66

Sur Internet

Stages et carrières

Stages, alternance, emploi : entreprises, déposez vos offres à destinations des étudiants et diplômés de l'iaelyon, consultez le calendrier des stages et la CVthèque.

> **Accès Link'iaelyon**

Mise à jour : 6 avril 2018