

**М.А. Слонимская  
Г.А. Яшева  
Ю.Г. Вайлунова**

# **Доступный МАРКЕТИНГ: рынок услуг**

**Слонимская, М. А.** Доступный маркетинг: рынок услуг / М. А. Слонимская, Г. А. Яшева, Ю. Г. Вайлунова. — Минск : Вышэйшая школа, 2021. — 223, [1] с.

ББК 65.291.3

**Чит. зал №1 — 1 экз.**

Рассмотрены вопросы, касающиеся особенностей рынка услуг в современной экономике, специфики маркетинговых исследований на рынке услуг, подходов к формированию услуг на рынке, разработки ценовой и коммуникационной политики, особенностей маркетинговой деятельности в туризме, гостиничном бизнесе, а также предоставления информационных, транспортных, страховых, банковских и образовательных услуг, дана характеристика системы предоставления услуг. В доступной форме изложены методы, приемы маркетинга услуг. В издании в доступной форме изложены методы, приемы маркетинга услуг, которые будут интересны представителям бизнеса, предпринимателям, исследователям, студентам. Авторы предлагают всем желающим расширить свои знания в области маркетинга услуг.

Для всех, кто желает расширить свои знания в области маркетинга услуг. Будет полезно представителям бизнеса, предпринимателям, исследователям, студентам.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
<b>Глава 1. РЫНОК УСЛУГ В СОВРЕМЕННОЙ ЭКОНОМИКЕ .....</b>	<b>6</b>
1.1. Роль сферы услуг в экономике .....	6
1.2. Сущность и специфика услуг .....	9
1.3. Классификация услуг .....	15
1.4. Услуга как процесс. Классификация сервисных процессов .....	18
<b>Глава 2. СИСТЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....</b>	<b>27</b>
2.1. Комплекс маркетинга для сферы услуг .....	27
2.2. Обслуживание как система .....	38
2.3. Управление контактами в системе обслуживания .....	42
<b>Глава 3. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ НА РЫНКЕ УСЛУГ ...</b>	<b>52</b>
3.1. Процесс маркетинговых исследований на рынке услуг .....	52
3.2. Методы сбора и анализа информации на рынке услуг .....	57
3.3. Применение маркетинговых исследований для повышения качества и производительности сервисных процессов .....	60
<b>Глава 4. ФОРМИРОВАНИЕ УСЛУГИ НА РЫНКЕ .....</b>	<b>68</b>
4.1. Сегментация и выбор целевых потребителей в сфере услуг .....	68
4.2. Этапы разработки стратегии позиционирования услуг .....	73
4.3. Планирование и создание услуг .....	77
4.4. Идентификация и классификация дополнительных услуг .....	81
<b>Глава 5. ЦЕНОВАЯ ПОЛИТИКА НА РЫНКЕ УСЛУГ. ....</b>	<b>89</b>
5.1. Стоимость услуг с точки зрения потребителей .....	89
5.2. Особенности ценообразования в сервисной сфере .....	91
5.3. Основы ценовой стратегии в сфере услуг .....	95
<b>Глава 6. КОММУНИКАЦИОННАЯ ПОЛИТИКА НА РЫНКЕ УСЛУГ. ...</b>	<b>100</b>
6.1. Различия коммуникационных стратегий для услуг и товаров .....	100
6.2. Этапы разработки программы маркетинговых коммуникаций в сфере услуг .....	105
6.3. Комплекс маркетинговых коммуникаций в сфере услуг .....	108
<b>Глава 7. МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМЕ .....</b>	<b>120</b>
7.1. Сущность и специфика туристского продукта .....	120
7.2. Сегментация рынка туристских услуг и их позиционирование .....	122
7.3. Комплекс маркетинга для сферы туристских услуг .....	126

<b>Глава 8. МАРКЕТИНГ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ</b> .....	135
8.1. Сущность и специфика гостиничных услуг .....	135
8.2. Сегментация рынка гостиничных услуг и их позиционирование .....	139
8.3. Комплекс маркетинга для сферы гостиничных услуг .....	144
<b>Глава 9. МАРКЕТИНГ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ</b> .....	152
9.1. Сущность и специфика информационных услуг .....	152
9.2. Сегментация рынка информационных услуг и их позиционирование .....	157
9.3. Комплекс маркетинга для сферы информационных услуг .....	161
<b>Глава 10. МАРКЕТИНГ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ</b> .....	168
10.1. Сущность и специфика транспортных услуг .....	168
10.2. Сегментация рынка транспортных услуг и их позиционирование .....	171
10.3. Комплекс маркетинга для сферы транспортных услуг .....	175
<b>Глава 11. МАРКЕТИНГ СТРАХОВЫХ УСЛУГ</b> .....	181
11.1. Сущность и специфика страховых услуг и страхового маркетинга .....	181
11.2. Сегментация рынка страховых услуг и их позиционирование .....	185
11.3. Комплекс маркетинга для сферы страховых услуг .....	189
<b>Глава 12. МАРКЕТИНГ БАНКОВСКИХ УСЛУГ</b> .....	195
12.1. Сущность и специфика банковских услуг и маркетинга в банке .....	195
12.2. Сегментация рынка банковских услуг и их позиционирование .....	199
12.3. Комплекс маркетинга для сферы банковских услуг .....	201
<b>Глава 13. МАРКЕТИНГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ</b> .....	207
13.1. Сущность и специфика образовательных услуг .....	207
13.2. Сегментация рынка образовательных услуг и их позиционирование .....	212
13.3. Комплекс маркетинга для сферы образовательных услуг .....	215
<b>ЛИТЕРАТУРА</b> .....	221