

## تسويق الخدمة

ما هي الخدمة...؟؟

هي جهد مبذول لتزويد الآخرين بمنافع غير مادية ( غير ملموسة ).

هي أفكار...هي معلومات.. هي منافع نستفيد منها عند استخدامها وتنتهي لحظة استهلاكها .... كيف؟؟

. الإقامة في فندق: تتم الاستفادة من منافع الخدمة عند الإقامة وتنتهي الخدمة بعد المغادرة مباشرةً.

. المشاركة في المعرض: تتم الاستفادة من المشاركة طيلة فترة المعرض وتنتهي الخدمات بعد انتهاء مدة المعرض.

مثال ( 1 ):

عندما أتحدث معك لإقناعك باقتنائك ( بوليصة تأمين على حياة )، سأحدث عن منافع ومزايا التأمين، أي مزايا خدمة، وستوقع معي العقد ( وأنت لم تقبض ميني شيء فوراً )، وستدفع لي مبلغ معين ( دفعة ) مبلغ من العقد دون أن تأخذ ميني سوى كلام على ورق. ولكن ستستفيد لاحقاً من مزايا التأمين الواردة في العقد.

إذن.. قمت بتسويق الفكرة ( كلام فقط ) بدون شيء مادي ( كلام وأرقام فقط )...

وستستفيد من مزايا العقد وتنتهي الخدمة بانتهاء العقد.

مثال ( 2 ):

عندما أقوم بتسويق سياحي ( فندق الشيراتون )..

فأنا سأقوم بعرض مزايا الإقامة في الفندق ( نشاطات . حفلات . أطعمة . خدمة رجال أعمال . تواجد مقيمين مهمين . حسم خاص . الخ ) ( عرض خدمات )، ولن تقبض ميني سوى ( كلام وبروشور فقط ).

وبمجرد اقتناعك بالخدمات، ستقتنع بالإقامة في الفندق.

وتستفيد من الخدمات التي سيقدمها الفندق وتنتهي هذه الخدمات والمزايا عند مغادرتك الفندق.

### مثال ( 3 ):

عندما أقوم بتسويق ( معرض ) .. فأنا سأقوم بعرض المنافع والمزايا التي ستحصل عليها عند اشتراكك في المعرض، من الحملات الإعلانية وعدد الزوار ومستوى المشاركين وفرصة لتحقيق صفقات....

وبعد اقتناعك، ستوقع معي عقد مشاركة، وتدفع لي مبلغ و أنت لم تقبض مني سوى ( فكرة وكلام ومعطيات)...  
وستحصل على المنافع لاحقاً في المعرض وتنتهي هذه الخدمات بعد انتهاء المعرض.

### مثال ( 4 ) :

عندما أقوم بتسويق ( خدمة الحصول على القرض من هيئة مكافحة البطالة إلى مستفيد )، سأقوم بعرض مزايا الخدمات المقدمة من الهيئة للمستفيد من القرض من ( دورات وشروط مسيرة ودراسة الجدوى، وإقناعه بجدوى المشروع وانعكاساته على حياته ومستقبله )، أي تقديم (أفكار ومعلومات)

إذن.. الهدف إقناعه بالخدمة أو الفكرة. وسيستفيد منها مادياً لاحقاً عند تقديمه طلب الحصول على القرض وتأسيس المشروع وبعد اعادته القرض ستكون خدمة الهيئة قد تحققت.

### كيف تسوق الخدمة؟؟

- إعطاء الانطباع الأولي عن المؤسسة والخدمة ( First Impression ) إظهار الرسالة الانسانية والاجتماعية والاقتصادية للزبون ( بهدف إثارة اهتمامه بالتعامل مع الخدمة ) للتأثير والاستحواذ على مشاعره).
- ادعم حديثك بالبراهين والإثباتات ( للتأثير في عقله وقناعته).
- أشعر زبونك بالمنافع التي سيحصل عليها من الخدمة.
- ( لإيقاظ الرغبة لديه )، (أي ماذا سيحقق له المشروع الصغير مثلاً).
- ركز على مواصفات الخدمة , تنوعها وفوائدها ( دورات / دراسة جدوى / فوائد بسيطة ). ( لمساعدته في اتخاذ القرار ).

- تعامل معه باهتمام واحترام مطلق. ( تحقيق الدعم المعنوي )

جميع الحقوق محفوظة © الأكاڤمية العربية البريطانية للتعليم العالي

