



Teacher Ghichi Abdellali

# Services Marketing

Mila University Center 2019-2020

# حكمة

روى أصحاب السنن حديث صحيح عن النبي صلى الله عليه وسلم قال فيه:

«سيأتي على الناس سنوات خداعات يصدق فيها الكاذب، ويكذب

فيها الصادق، ويخون فيها الأمين، ويؤتمن فيها الخائن، وينطق فيها الرويضة»

قالوا: "من الرويضة يارسول الله؟"

قال: "التافه يتكلم في أمر العامة"



## المحاضرة الأولى

وجهات نظر تسويقية جديدة

في اقتصاد الخدمات



# محاوّر المحاضرة

- لماذا ندرس الخدمات؟
- ماهية الخدمات؟
- تحديات التسويق التي تطرحها الخدمات
- المزيج التسويقي المطلوب للخدمات
- تكامل التسويق مع وظائف الإدارة الأخرى
- تطوير استراتيجيات فعالة لتسويق الخدمة



# لماذا ندرس الخدمات؟



## لماذا ندرس الخدمات؟

• تهيمن الخدمات على معظم الاقتصاديات وتنمو بسرعة:

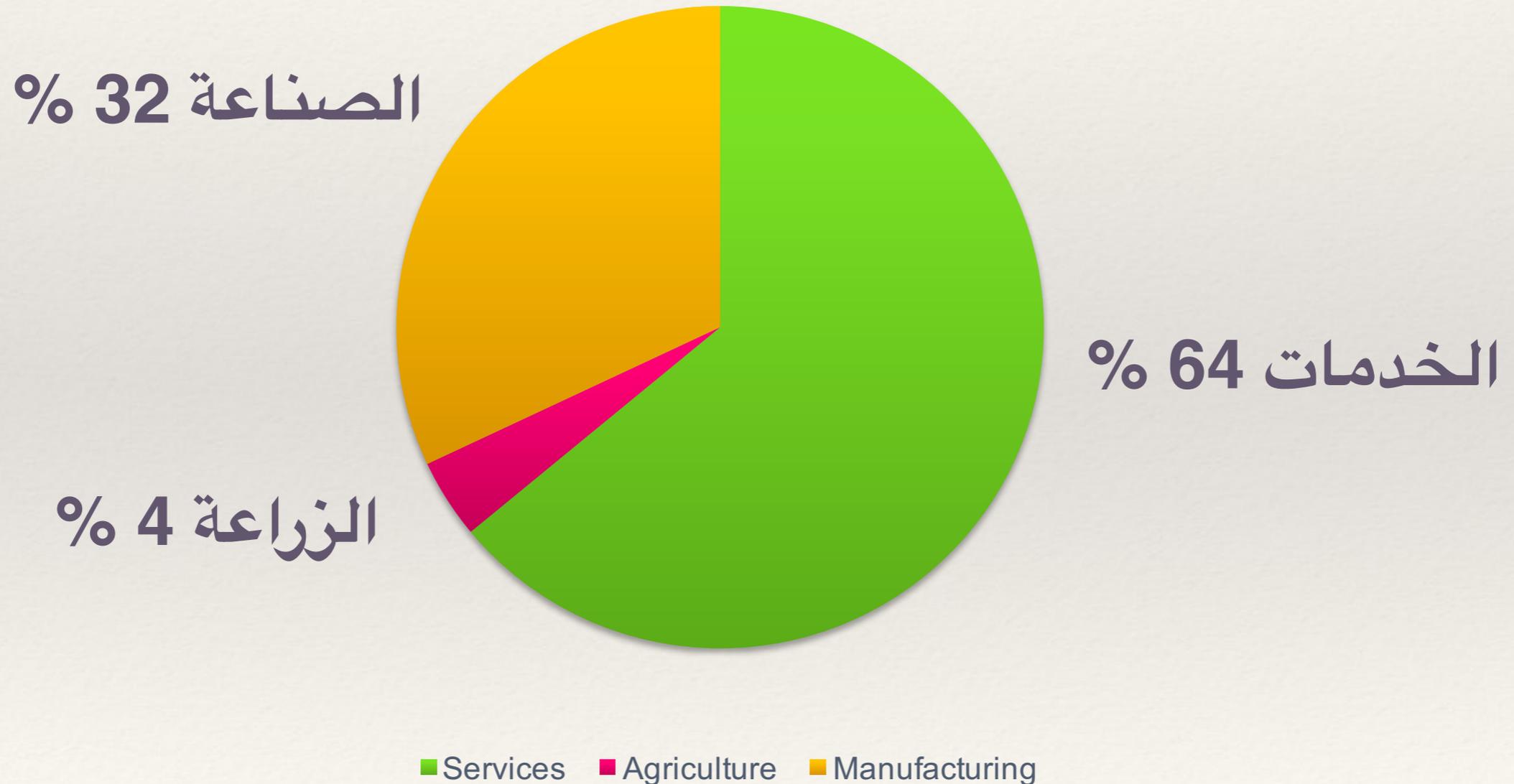
- ◆ تمثل الخدمات أكثر من 60% من الناتج المحلي الإجمالي في جميع أنحاء العالم
- ◆ جميع الاقتصاديات تقريبا لديها قطاع خدمات كبير
- ◆ يتم توفير معظم فرص العمل الجديدة من خلال الخدمات
- ◆ الخدمات هي أقوى منطقة لنمو التسويق

• فهم الخدمات يقدم لك ميزة تنافسية شخصية (منفردة)



# الخدمات تهيمن على الاقتصاد العالمي

## مساهمة صناعات الخدمات في الناتج المحلي الإجمالي على الصعيد العالمي



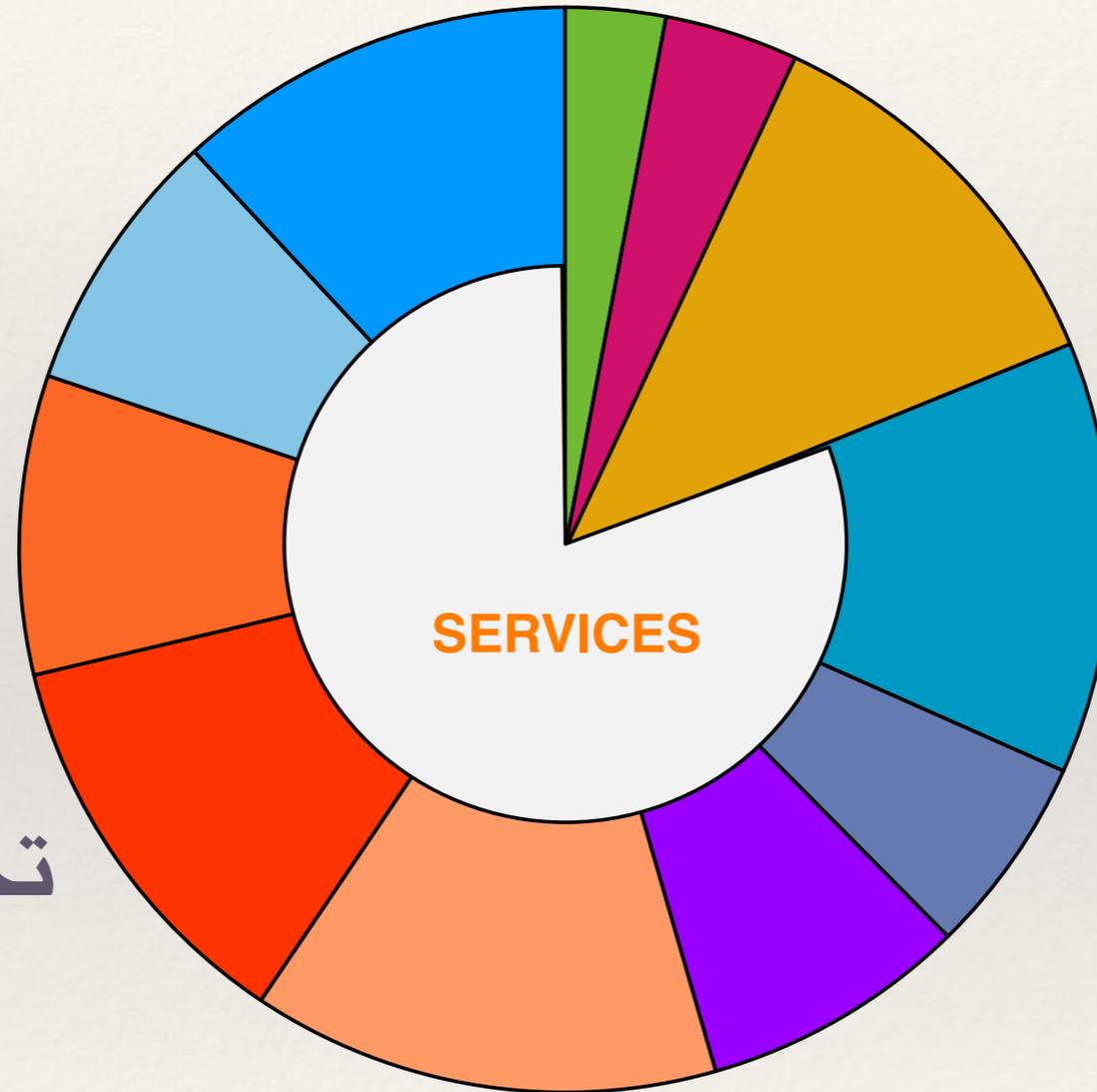


# القيمة المضافة حسب فئات صناعة الخدمات إلى الناتج المحلي الإجمالي الأمريكي

خدمات الأعمال 12 %

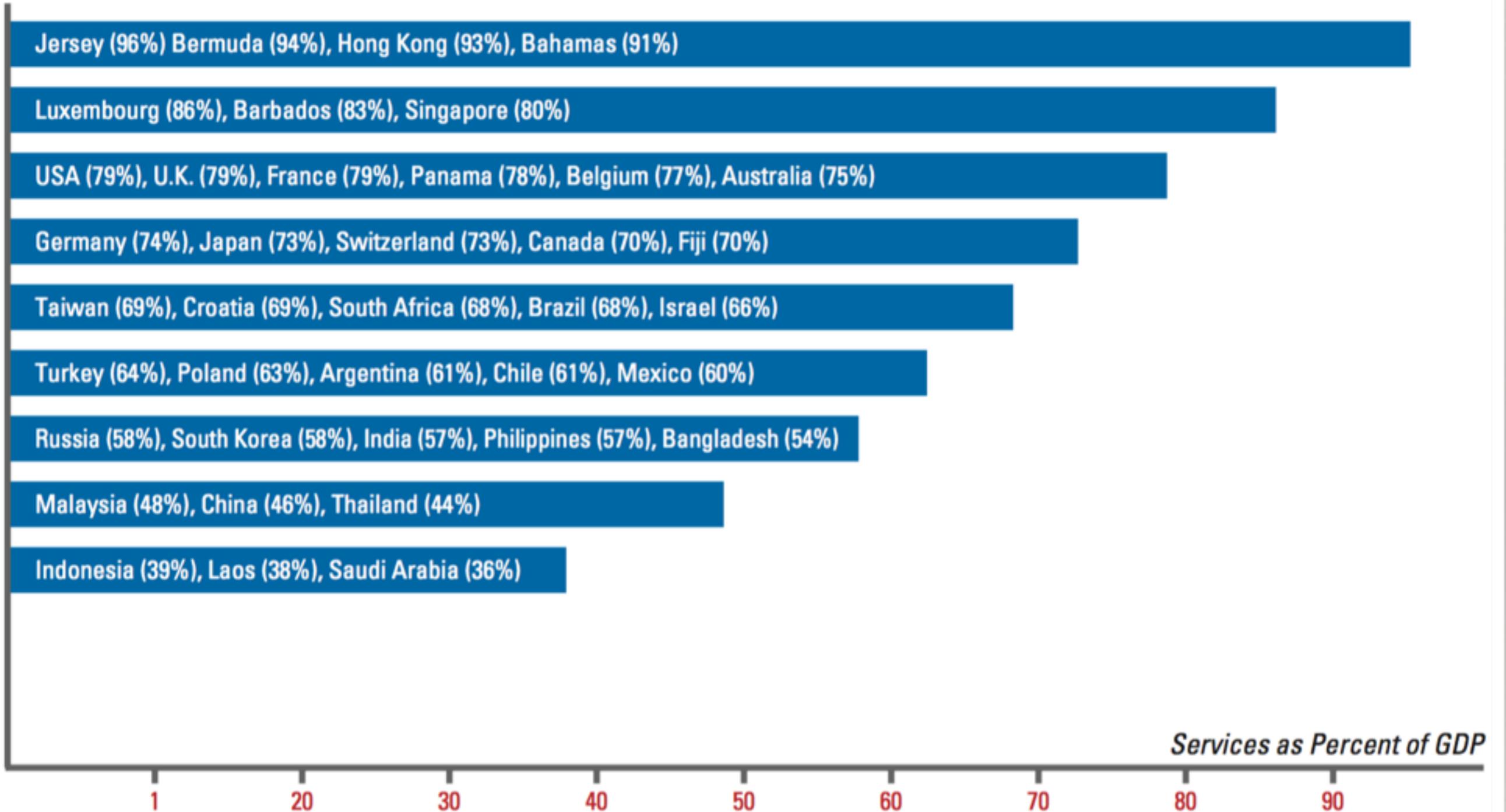
النقل والمرافق  
والاتصالات  
9 %

تجارة التجزئة  
والجملة  
12 %





# تقدير حجم قطاع الخدمات في بعض الدول كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي (GDP)





# الرموز الأحدث لصناعات الخدمة وفق (NAICS) وغير المعروضة من قبل (SIC)

- ◆ مراكز التأمين الطبية للمرضى
- ◆ خدمات التصميم الصناعي
- ◆ الاستثمار المصرفي وتداول الأوراق المالية
- ◆ خدمات الاستشارات الادارية
- ◆ الاتصالات بالأقمار الصناعية
- ◆ مكاتب التسويق الهاتفي
- ◆ خدمات المساعدة المؤقتة

- ◆ فنادق الكازينو
- ◆ جماعات التقاعد والرعاية المستمرة
- ◆ مراكز التصوير التشخيصي
- ◆ النظم الغذائية ومراكز إنقاص الوزن
- ◆ استشارات بيئية
- ◆ ملاعب الجولف والنوادي الريفية
- ◆ جمع النفايات الخطرة

The **North American Industry Classification System or NAICS** pronounced “**nakes**”, is a classification of business establishments by type of economic activity (process of production). It is used by government and business in **Canada, Mexico, and the United States of America**. It has largely replaced the older **Standard Industrial Classification (SIC) system**, except in some government agencies, such as the U.S. Securities and Exchange Commission (SEC).



## لماذا ندرس الخدمات؟

• معظم الوظائف الجديدة يتم إنشاؤها عن طريق الخدمات

◆ يتوقع أن يكون النمو الأسرع في الصناعات القائمة على المعرفة .

◆ ستكون هناك حاجة لقدر كبير من التدريب والمؤهلات التعليمية ، ولكن التعويض المادي للموظفين سيكون مجزي .

◆ هل ستضيع وظائف في الخدمات باتجاه البلدان الأقل تكلفة ؟ نعم بالطبع ، بعض وظائف الخدمة سيتم تصديرها .



# لماذا ندرس الخدمات؟

## • قوى ضخمة تبث تحولات في أسواق الخدمات

- ◆ السياسات الحكومية ، التغيرات الاجتماعية ، اتجاهات الاعمال ،  
التقدم في تكنولوجيا المعلومات ، والتدويل

## • قوى تشكل:

- ◆ الطلب
- ◆ العرض
- ◆ المشهد التنافسي
- ◆ خيارات العملاء ، السلطة ، واتخاذ القرارات

# تحول في إقتصاد الخدمات



التقدم في تكنولوجيا المعلومات

اتجاهات الاعمال

التغيرات الاجتماعية

السياسات الحكومية

التدويل

- أسواق وفئات جديدة من المنتجات
- زيادة الطلب على الخدمات
- إشتداد أكثر في المنافسة

تكنولوجيا أفضل، تحفز الابتكار في المنتجات الخدمية ونظم التسليم

العملاء لديهم المزيد من الخيارات ويمارسون المزيد من السلطة

- يتوقف النجاح على:
- فهم العملاء والمنافسين
- نماذج الاعمال القابلة للاستمرار
- إنشاء قيمة للعملاء والشركات

زيادة التركيز على إدارة تسويق الخدمات



# العوامل المحفزة للتحول في اقتصاد الخدمات





# العوامل المحفزة للتحول في اقتصاد الخدمات



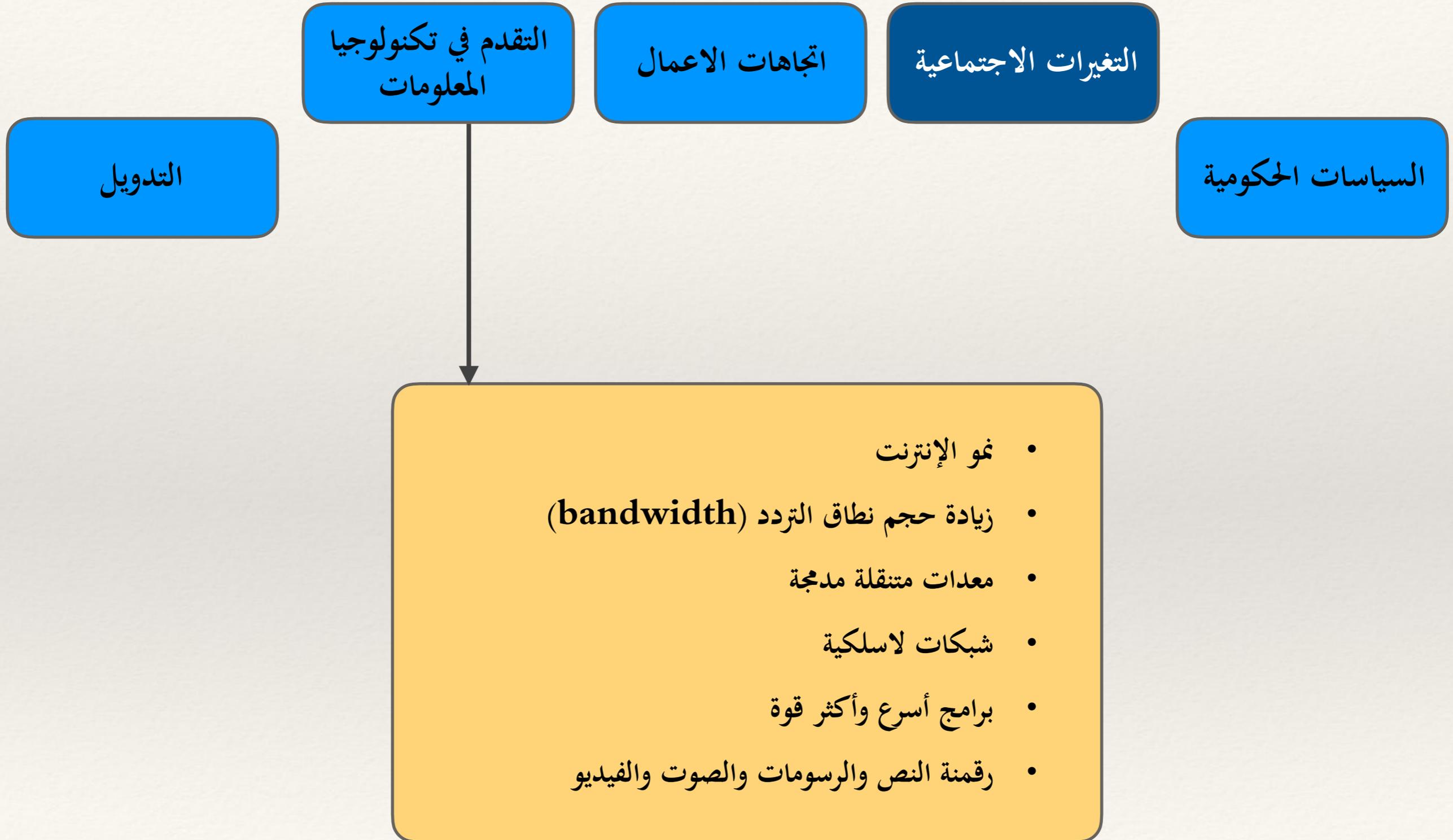


# العوامل المحفزة للتحول في اقتصاد الخدمات



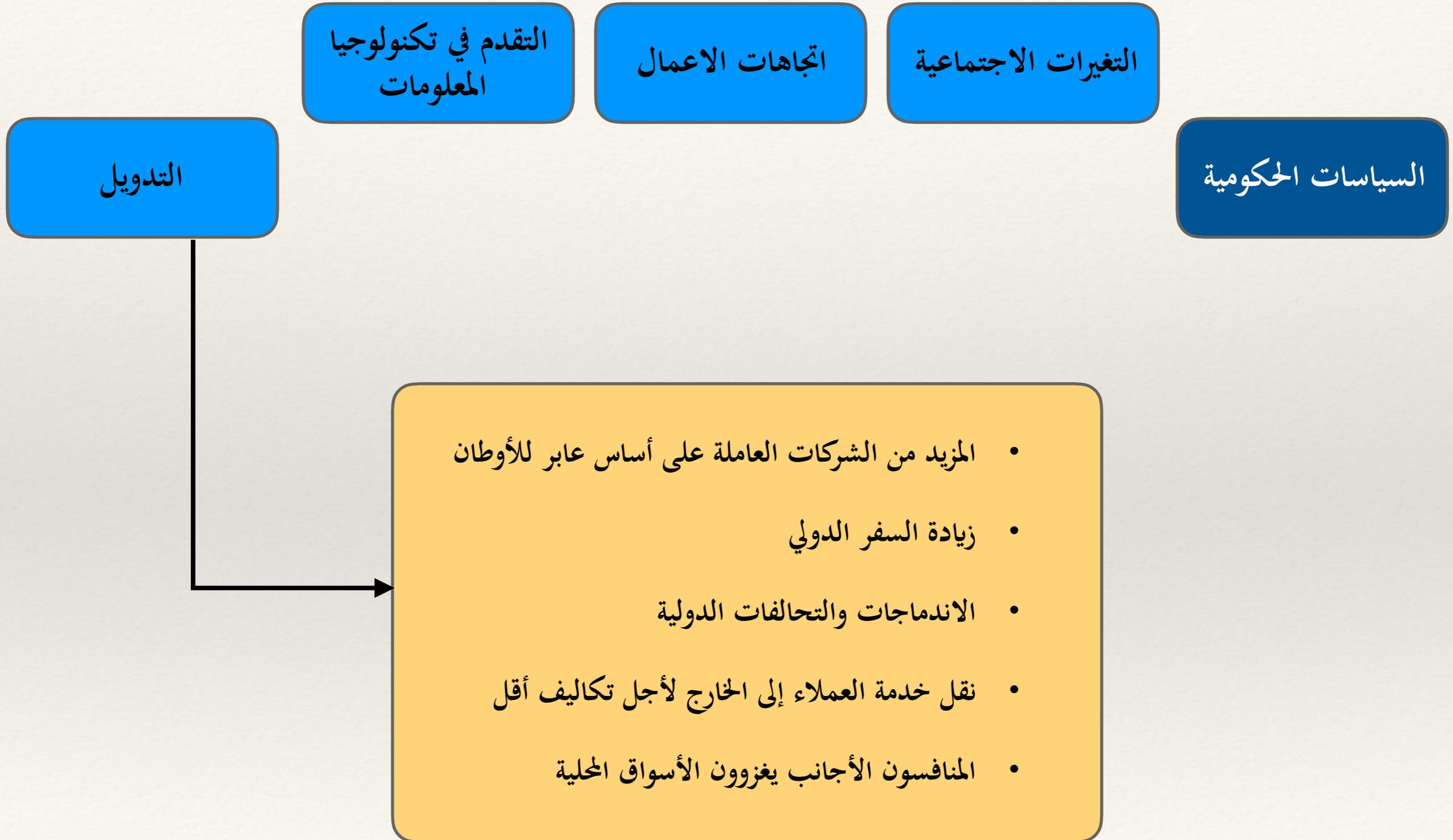


# العوامل المحفزة للتحول في اقتصاد الخدمات





# العوامل المحفزة للتحول في اقتصاد الخدمات





# نمو قطاع الأعمال الخدمي (B2B)

- الحصول على (بضائع أو خدمة) بموجب عقد من مورد خارجي (Outsourcing)
- توطين بعض عمليات أو خدمات الشركة في الخارج (Offshoring)
- تركيز الشركات بشكل أكبر على الكفاءات الرئيسية (Core competencies)
- زيادة التخصص في الاقتصاديات
- زيادة الانتاجية من خلال البحث والتطوير



# ماهية الخدمات؟

# ماهية الخدمات؟



## • النظرة التاريخية

- ◆ سميث ( Smith ) ( 1776 ) : تختلف الخدمات عن السلع لأنها غير قابلة للتخزين
- ◆ ساي ( Say ) ( 1803 ) : بما ان الخدمات غير مادية ، لا يمكن فصل الاستهلاك عن الإنتاج

## • منظور جديد: فوائد بدون نقل الملكية

### ◆ استئجار السلع :

(أ) الدفع لاستخدام الشيء أو الوصول اليه - عادة لفترة زمنية محددة - بدلا من شرائه بالفعل

(ب) السماح للأفراد والمنظمات بالمشاركة في نظم الشبكات التي لا يستطيعون تحملها

# ماهية الخدمات؟



خمس فئات عامة في إطار عدم نقل الملكية يمكن الجمع بين اثنين أو أكثر منها

خدمات استأجار  
السلع

إيجارات المساحة  
والأماكن المحددة

إيجارات العمل  
والخبرة

الوصول إلى بيئات  
مادية مشتركة

الوصول إلى الانظمة  
والشبكات واستخدامها



## تعريف الخدمات؟

الخدمات هي شكل من أشكال المنتجات المعروضة للبيع، والتي تتكون من الأنشطة، الفوائد، والرضا، هي في الأساس غير ملموسة ولا تؤدي إلى نقل ملكية أي شيء.



# منتجات الخدمة مقابل خدمة العملاء وخدمة ما بعد البيع

• تقسم الشركة عروضها السوقية إلى عناصر المنتج الأساسية وعناصر الخدمة الإضافية.

• نحتاج للتمييز بين:

◆ تسويق الخدمات - عندما تكون الخدمة هي المنتج الأساسي (الجوهر).

◆ التسويق من خلال الخدمة - عندما ترفع الخدمة الجيدة من قيمة السلعة المادية الأساسية.

• تقوم شركات التصنيع بإعادة صياغة وتحسين الخدمات ذات القيمة

المضافة الحالية، لتسويقها كمنتجات أساسية قائمة بذاتها.



## منظور الخدمة كعمليات

• الاختلافات الموجودة بين الخدمات، ترجع لما تم معالجته.

• تصنف الخدمات على أساس:

◆ معالجة الأشخاص

◆ معالجة الممتلكات

◆ معالجة محفزات (نشاطات) عقلية

◆ معالجة المعلومات

# تصنيف أو فئات الخدمات



ما أو من هو المستلم المباشر للخدمة؟

ممتلكات

الأشخاص

ما طبيعة دور الخدمة

معالجة الممتلكات

(خدمات موجهة لممتلكات مادية):

- نقل البضائع
- الغسيل والتنظيف الجاف
- الإصلاح والصيانة

معالجة الأشخاص

(الخدمات الموجهة للجسم البشري):

- حلاق
- نقل الركاب
- الرعاية الصحية

أفعال مادية

معالجة المعلومات

(خدمات موجهة لأصول غير ملموسة):

- المحاسبة
- البنوك
- خدمات قانونية

معالجة محفزات (نشاطات) عقلية

(خدمات موجهة لعقول الناس):

- التعليم
- الاشهار والترويج
- الطب النفسي

أفعال غير مادية

# معالجة الأشخاص



ما أو من هو المستلم المباشر للخدمة؟		ما طبيعة دور الخدمة
ممتلكات	الأشخاص	أفعال مادية
معالجة الممتلكات (خدمات موجهة لممتلكات مادية): • نقل البضائع • الغسيل والتنظيف الجاف • الإصلاح والصيانة	معالجة الأشخاص (الخدمات الموجهة للجسم البشري): • حلاق • نقل الركاب • الرعاية الصحية	أفعال غير مادية
معالجة المعلومات (خدمات موجهة لأصول غير ملموسة): • المحاسبة • البنوك • خدمات قانونية	معالجة محفزات (نشاطات) عقلية (خدمات موجهة لعقول الناس): • التعليم • الإشهار والترويج • الطب النفسي	

• يجب على العملاء:

♦ الدخول بصفاتهم المادية لمصنع الخدمة

♦ التعاون بنشاط مع عمليات الخدمة

• يجب على المدراء التفكير في العمليات والمخرجات من منظور العميل

♦ لتحديد الفوائد الناشئة والتكاليف غير المالية: الوقت، الجهد الذهني والبدني

# معالجة الممتلكات



ما أو من هو المستلم المباشر للخدمة؟		
ممتلكات	الأشخاص	ما طبيعة دور الخدمة
<b>معالجة الممتلكات</b> (خدمات موجهة لممتلكات مادية): <ul style="list-style-type: none"><li>• نقل البضائع</li><li>• الغسيل والتنظيف الجاف</li><li>• الإصلاح والصيانة</li></ul>	<b>معالجة الأشخاص</b> (الخدمات الموجهة للجسم البشري): <ul style="list-style-type: none"><li>• حلاق</li><li>• نقل الركاب</li><li>• الرعاية الصحية</li></ul>	أفعال مادية
<b>معالجة المعلومات</b> (خدمات موجهة لأصول غير ملموسة): <ul style="list-style-type: none"><li>• المحاسبة</li><li>• البنوك</li><li>• خدمات قانونية</li></ul>	<b>معالجة محفزات (نشاطات) عقلية</b> (خدمات موجهة لعقول الناس): <ul style="list-style-type: none"><li>• التعليم</li><li>• الإشهار والترويج</li><li>• الطب النفسي</li></ul>	أفعال غير مادية

• المشاركة محدودة

• مشاركة جسدية أقل

• الإنتاج والاستهلاك منفصلين

# معالجة محفزات (نشاطات) عقلية



ما أو من هو المستلم المباشر للخدمة؟		
ممتلكات	الأشخاص	ما طبيعة دور الخدمة
معالجة الممتلكات (خدمات موجهة لممتلكات مادية): • نقل البضائع • الغسيل والتنظيف الجاف • الإصلاح والصيانة	معالجة الأشخاص (الخدمات الموجهة للجسم البشري): • حلاق • نقل الركاب • الرعاية الصحية	أفعال مادية
معالجة المعلومات (خدمات موجهة لأصول غير ملموسة): • المحاسبة • البنوك • خدمات قانونية	معالجة محفزات (نشاطات) عقلية (خدمات موجهة لعقول الناس): • التعليم • الإشهار والترويج • الطب النفسي	أفعال غير مادية

• المعايير الأخلاقية مطلوبة:

♦ قد يتم التلاعب بالعملاء

• الحضور الفعلي للمستلمين غير مطلوب

• المحتوى الجوهرى (الأساسي) للخدمات **قائم على المعلومات**

♦ قابل للجرد (التخزين)

# معالجة المعلومات



- يمكن معالجة المعلومات بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (التي غالبا ما يشار اليها باسم ICT) ، أو من قبل المهنيين.

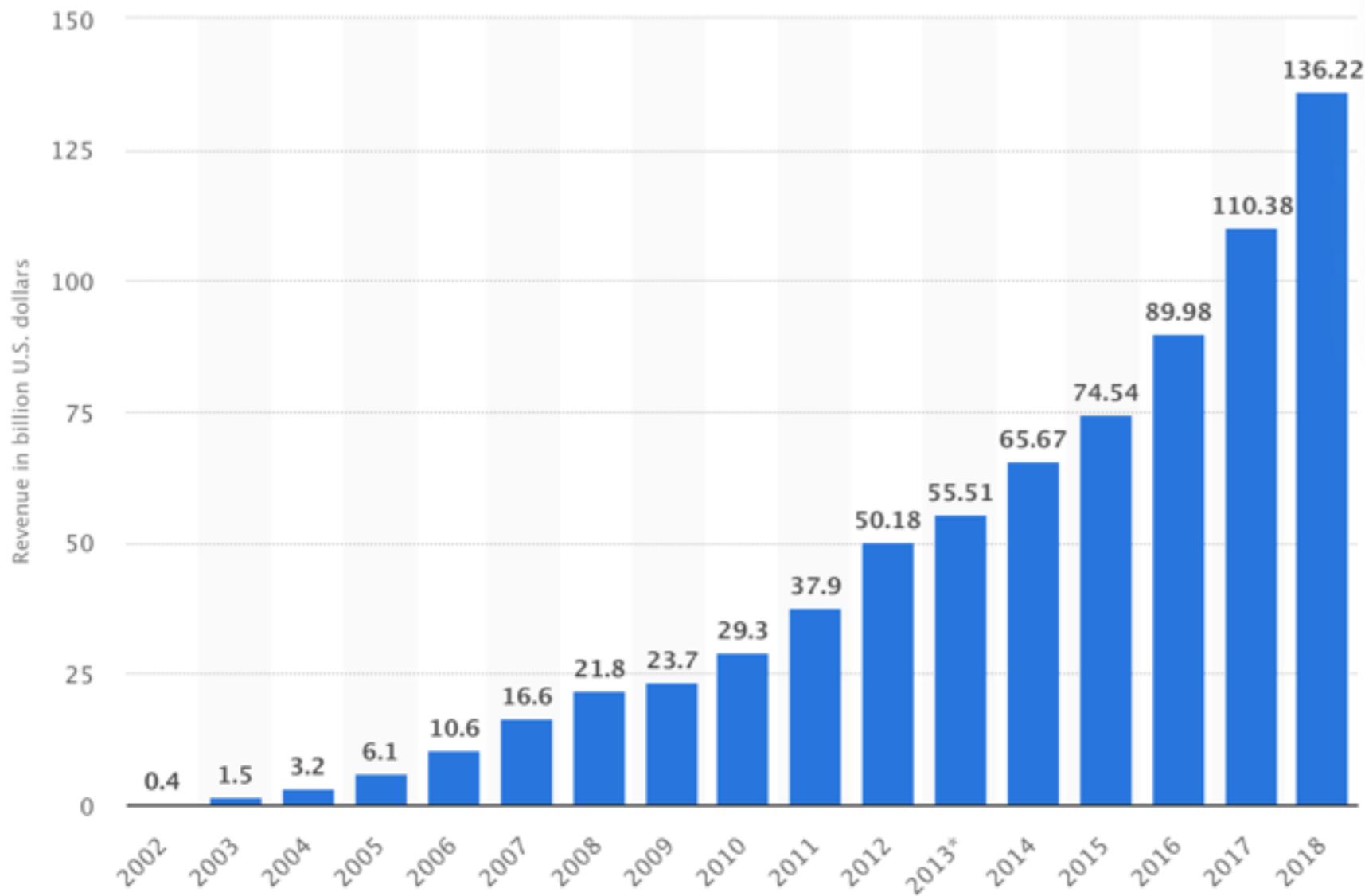
ما أو من هو المستلم المباشر للخدمة؟		
ممتلكات	الأشخاص	ما طبيعة دور الخدمة
<b>معالجة الممتلكات</b> (خدمات موجهة لممتلكات مادية): <ul style="list-style-type: none"><li>• نقل البضائع</li><li>• الغسيل والتنظيف الجاف</li><li>• الإصلاح والصيانة</li></ul>	<b>معالجة الأشخاص</b> (الخدمات الموجهة للجسم البشري): <ul style="list-style-type: none"><li>• حلاق</li><li>• نقل الركاب</li><li>• الرعاية الصحية</li></ul>	أفعال مادية
<b>معالجة المعلومات</b> (خدمات موجهة لأصول غير ملموسة): <ul style="list-style-type: none"><li>• المحاسبة</li><li>• البنوك</li><li>• خدمات قانونية</li></ul>	<b>معالجة محفزات (نشاطات) عقلية</b> (خدمات موجهة لعقول الناس): <ul style="list-style-type: none"><li>• التعليم</li><li>• الإشهار والترويج</li><li>• الطب النفسي</li></ul>	أفعال غير مادية



# مثال: عملاق المعلوماتية (google)

عائدات شركة  
قوقل عبر العالم

Google's revenue worldwide from 2002 to 2018  
(in billion U.S. dollars)



Additional Information:

© Statista 2019



# مزيج التسويق الموسع للخدمات



# تتطلب الخدمات مزيج تسويقي موسع

• يمكن الاطلاع على التسويق على النحو التالي:

- ◆ توجه استراتيجي وتتافسي تتبعه الادارة العليا
- ◆ مجموعة من الانشطة الوظيفية يقوم بها المدراء التنفيذيون
- ◆ توجه محوره العميل يقود المؤسسة بأكملها

• التسويق عبارة عن وظيفة لجلب الإيرادات التشغيلية للاعمال التجارية،  
جميع الوظائف الأخرى هي مراكز للتكلفة

• نحن بحاجة إلى "7 Ps" في تسويق الخدمات لأجل وضع

استراتيجيات قابلة للتطبيق لأجل تلبية احتياجات العملاء بشكل مربح



# الأبعاد السبعة (7 Ps) في تسويق الخدمات

## • مزيج التسويق التقليدي المطبق على الخدمات

- ◆ المنتج
- ◆ التوزيع (المكان والزمن)
- ◆ السعر
- ◆ الترويج والتعليم
- ◆ Product
- ◆ Place and Time
- ◆ Price
- ◆ Promotion and Education

## • المزيج التسويقي الموسع للخدمات

- ◆ العمليات
- ◆ الجوانب المادية الملموسة
- ◆ الأفراد
- ◆ Process
- ◆ Physical Environment
- ◆ People



شكرا على حسن الاستماع