

## Table des matières

### Avant-propos

Marketing de services : amélioration continue de l'expérience client.....	7
Le marketing de services .....	8
À qui s'adresse cet ouvrage? .....	8
Remerciements .....	9

### Chapitre 1

#### Le processus de gestion du marketing de services

1.1 Du marketing de produits... au marketing de services.....	14
1.2 Les particularités des services.....	15
1.3 Le service comme valeur ajoutée au produit tangible .....	17
1.4 L'expérience client .....	17
1.5 Le marketing de services : définition.....	20
1.6 Le marketing de services, un processus d'affaires .....	23
1.7 Le processus étendu de gestion du marketing de services.....	25
1.8 L'audit de services.....	27
Bibliographie .....	28

### Chapitre 2

#### Analyse du marché : veille environnementale et veille concurrentielle

Introduction .....	30
2.1 Veille environnementale.....	30
2.2 La veille concurrentielle .....	39
Bibliographie .....	44
Audit de services .....	44
Références .....	46

### Chapitre 3

#### Le client au cœur de l'interaction de services : analyse des comportements de la clientèle

Introduction .....	48
3.1 L'expérience-client.....	48
3.2 L'implication du client .....	50
3.3 Les attentes du client.....	52
3.4 Le processus décisionnel du client.....	57
3.5 La satisfaction de la clientèle .....	60
3.6 Le risque perçu .....	63
3.7 Les méthodes de recherche.....	66
Bibliographie .....	68
Audit de services .....	68
Annexe .....	69

**Chapitre 4****Positionner votre proposition de valeur dans un marché compétitif**

Introduction .....	76
4.1 Le positionnement d'une proposition de valeur.....	76
4.2 La stratégie de différenciation : à la recherche de l'avantage concurrentiel .....	84
4.3 Le positionnement stratégique et le positionnement perçu .....	89
Bibliographie .....	90
Audit de services .....	91

**Chapitre 5****Créer une offre de services à valeur ajoutée**

Introduction .....	94
5.1 La gestion de l'offre de services.....	94
5.2 La gestion des marques de services .....	109
Bibliographie .....	115
Audit de services .....	115

**Chapitre 6****Élaborer la tarification des services**

6.1 Le prix d'un service... deux perspectives .....	118
6.2 La démarche menant à la fixation du prix d'un service .....	122
Audit de services .....	131
Annexe .....	131

**Chapitre 7****Optimiser l'accessibilité physique et temporelle des services**

Introduction .....	134
7.1 L'accessibilité physique des services.....	134
7.2 Les intermédiaires et les sous-traitants (impartiteurs) .....	138
7.3 L'accessibilité temporelle des services.....	142
Bibliographie .....	146
Audit de services .....	146

**Chapitre 8****Concevoir les processus de prestation de services**

Introduction .....	150
8.1 Le processus de prestation de services (P.P.S.) .....	150
8.2 L'expéigramme .....	153
8.3 Les équipements et technologies de services.....	160
Bibliographie .....	162
Audit de services .....	163

**Chapitre 9****Gérer le personnel au service du client**

Introduction .....	168
9.1 L'importance déterminante du personnel de contact et de support .....	168
9.2 Culture et leadership de service .....	171
9.3 Pratiques de ressources humaines visant à implanter une véritable culture de service ....	179
9.4 Le climat de service .....	185
Bibliographie .....	186
Audit de services .....	186
Annexe .....	187
Mesure du climat de service .....	187

**Chapitre 10****Créer une ambiance de service**

Introduction .....	196
10.1 Élaborer votre concept d'aménagement .....	196
10.2 Organiser un parcours convivial pour le client .....	197
10.3 Adapter la densité de l'espace de service .....	200
10.4 Créer un environnement humanisé .....	201
10.5 Choisir les stimuli créateurs d'ambiance .....	202
Bibliographie .....	208
Audit de services .....	208

**Chapitre 11****L'après-service : la gestion des échecs de service**

Introduction .....	218
11.1 L'après-service : la fin de l'expérience-client .....	218
11.2 Réactions des clients suite à un échec de service .....	226
11.3 La vengeance du client suite à un sentiment de trahison .....	230
Bibliographie .....	233
Audit de services .....	233