

Marketing des services : 14 H

Objectifs

La formation doit permettre aux participants de comprendre les contraintes spécifiques des organisations de service en matière de rentabilité et de savoir utiliser les outils de gestion (financiers et opérationnels) adaptés dans une logique de prise de décision.

L'accent est mis sur :

- Les contraintes et enjeux des activités de service ;
- Une formalisation de la question de la rentabilité dans les services ;
- Une approche concrète et ciblée de l'usage des outils orientée vers la prise de décision.

Compétences à acquérir

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les principaux enjeux de la gestion des services ;
- Mesurer la capacité d'un service et en évaluer le rendement ;
- Évaluer la rentabilité de décisions permettant d'accroître la performance d'une activité de service en agissant soit sur les coûts, soit sur les recettes ;
- Prendre en compte l'impact non financier de ces décisions.

Programme

Intro : un monde de services

1. Les fondements de la rentabilité des activités de services
 - a. Le calcul de coûts dans les services
 - b. Au cœur de la rentabilité des activités de service
2. Améliorer la performance d'une activité de service

- a. Maîtriser les dépenses
- b. Gérer les recettes

Bibliographie

Donadio A., Dumas P., Giraud L., Godowski C., Nyobe S. et Tahar C. (2017). *Management et contrôle de gestion DSCG 3*, Paris : Vuibert.

Grönroos C. et Gronroos C. (2000). *Service Management and Marketing : A Customer Relationship Management Approach, 2nd Edition 2^e éd.*, Wiley.

Lovelock C., Wirtz J., Lapert D. et Munos A. (2008). *Marketing des services 6e édition.*, Paris : Pearson education.

Ragaigne A. et Tahar C. (2017). *Contrôle de gestion, Exos LMD 2e édition*, Gualino.

Ragaigne A. et Tahar C. (2015). *Contrôle de gestion, Memento LMD*, Gualino.

Pré-requis

Les étudiants doivent maîtriser les outils classiques du contrôle de gestion, notamment les principales méthodes de calcul de coût (coûts complets et coûts partiels) et les notions qui en découlent (seuil de rentabilité, etc.).

Ils doivent également avoir des connaissances solides en comptabilité financière.