

 HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND	KURSBESKRIVNING	
Uppgjord av: Thor-Björn Wik	Godkänd av: Ledningsgruppen	
Granskad av: Christer Kullman, Jeanette Höstman		
Godkänd datum:	Version: 2/7.2.2011	

Utbildningsprogram

Företagsekonomi

Inriktning

Studiehelhet

Inriktade yrkesstudier

Ämnesområde

Kursnamn

Tjänste- och relationsmarknadsföring

Kurskod

B250402

Kursnamn på engelska

Service and Relationship Marketing

Studiepoäng

5 sp

Lärandemål

Efter avslutad kurs skall den studerande kunna:

- redogöra för hur kvalitet uppkommer i relationer med kunder, anställda och samarbetspartners.
- redogöra för sambandet mellan god relationshantering och företagets lönsamhet/framgång.
- känna till metoder/verktyg för att hantera och skapa värde i relationerna med kunder, anställda och samarbetspartners.
- göra en flödeskartläggning/Blueprint över ett företags tjänsteprocesser.

Innehåll

Tjänsters karakteristika och dess påverkan på marknadsföringen, avkastning på tjänster och relationer, bedömning av kundrelationens värde, design och produktion av tjänster, interaktiv marknadsföring, intern marknadsföring, hantering av samarbetspartners, styrning och organisering av tjänsteverksamhet.

Arbetsformer

Föreläsningar, inlämningsuppgifter, seminarier

Omfattning och närvaroskyldighet

Närvaro vid genomgång av inlämningsarbeten

Max gruppstorlek

24



Uppgjord av: Thor-Björn Wik

Godkänd av: Ledningsgruppen

Granskad av: Christer Kullman, Jeanette Höstman

Godkänd datum:

Version: 2/7.2.2011

Kurslitteratur och studiematerial

Grönroos, Ch.(2008) *Service management och marknadsföring – kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen*. Malmö: Liber ekonomi

Gummesson, E.(2002). *Relationsmarknadsföring: från 4P till 30 R*. 3. Uppl. Malmö: Liber ekonomi

Artiklar enl. lärares anvisningar

Undervisningsmaterial (högskolan tillhandahåller)

Examination

Skriftlig examen samt godkända inlämningsarbeten

Vitsordsskala

VG, G, U (vid validering används vitsordet Godkänd)

Dokumentering

Kursvitsord noteras i studiekort

Förkunskapskrav

Grundkurs i marknadsföring

Övrigt