

Corrigé type de l'examen
de Marketing des Services financiers
(3^{ème} année Marketing des Services)

1) L'interaction qui existe entre les éléments d'un système de service est :

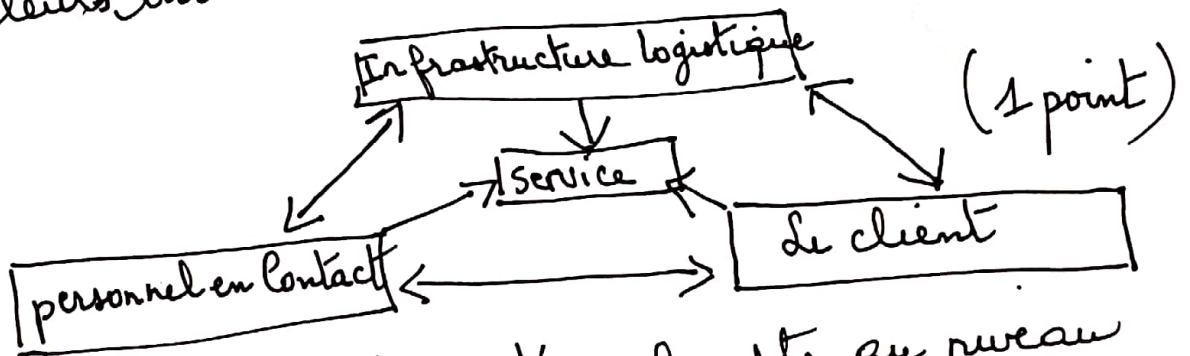
* définir un système :

Le système est un ensemble d'éléments en interaction pour atteindre un objectif (2 points)

* Les éléments du système de service :

- le personnel en contact (0,5 pt)
 - l'infrastructure logistique (0,5 pt)
 - le client (0,5 pt)
 - le service (0,5 pt)
- (2 points)

* le Schéma représentant les éléments du système et leurs interactions :



Un exemple : Ouverture d'un compte au niveau d'une Banque en expliquant l'interaction qui existe entre les différents éléments du système (5 points)

1

2) Les spécificités du Marketing Bancaire:

- * La Matière première: l'argent qui influence fortement l'image de la banque, son rôle et sa relation avec les clients (02 points)
- * Le produit Bancaire souvent intangible est caractérisé par l'absence de protection à l'innovation. (02 points)
- * la double orientation des banques
 - ↳ Vers les offreurs de capitaux
 - ↳ Vers les demandeurs de capitaux (02 points)

3) La différence entre marketing des produits industriels et marketing des services réside dans les caractéristiques des services:

- * l'intangibilité: 1 pt
 - * la variabilité: 1 pt
 - * l'indivisibilité: 1 pt
 - * la ~~périsse~~ périssabilité: 4 pt
- } avec explication

95pt (sans explication)