

Dienstleistungs-MARKETING

Gruppe 1:
Viktoria Egger
Isabella Haselsteiner
Marija Tomic
Birgit Willam

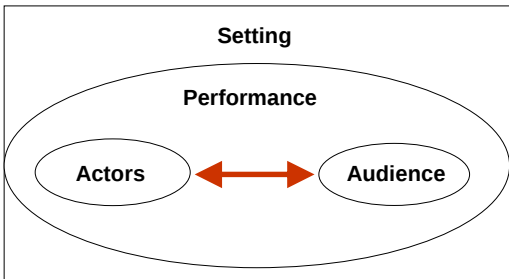


Drama Metapher

- **Actors** (leistungsbringende Person)
- **Audience** (leistungsempfangende Person)
- **Setting** (Ort der Dienstleistung, Ausstattung, usw)
- **Performance** (Ausführung)



Dienstleistung als Drama



Marketingmix

- Product
 - Price
 - Promotion
 - Place
- +
- People
 - Physical evidence
 - process
- 4 P's**
- 3 P's**
Dienstleistungsmarketing

Actor

- Erscheinungsbild und Verhalten gegenüber Kunden
- Kenntnis seiner Aufgaben
- Verpflichtung zur sorgfältigen Ausführung
- Kundenkontakt

Audience

- Verhalten nach bestimmten Regeln
- Hoher Selbstbedienungsgrad → Korrekter Input wird wichtiger
- Kooperation mit *Actors*

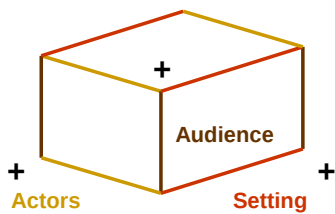
Setting

- Erster Eindruck
- Beeinflusst die Wahrnehmung
- Längere Aufenthaltsdauer → Wichtigkeit steigt
- Zielgruppenorientiert

Performance

- Koordination von *Actors*, *Audience* und *Setting*
- Berücksichtigung von Kundenwünschen
- Qualitative Ausführung

Dienstleistungswürfel



Drama Strategy Guidelines

- Optimierung von actor's and audience's roles
- Verbesserung von Setting
- Verbesserung von Performance

Optimierung von actor's and audience's roles

- Auswahl von richtigen actors
- Skriptum mit Problemlösungen
- Training und Proben
- Entwicklung und Förderung der Teamarbeit
- Auswahl und Training der audience

Verbesserung von Setting

- Experimentieren mit dem Dienstleistungsrahmen
(Wünsche der actors müssen den Wünschen der audience entsprechen)
- Frontstage versus Backstage Entscheidungen
(Es muss klar sein, welche DLen vor audience ausgeführt werden, welche nicht)
- Konkreter Hinweis
(Identifikation von Merkmalen, die eine DL einzigartig und von der Konkurrenz unterscheiden)

Verbesserung von Performance

- Überprüfung von neuen Durchführungen
(mögliche Reaktionen der Kunden auf neue Durchführungen testen)
- Überwachung der Ausführung
(durch Supervisor, Management und/ oder Audio- und Video-Überwachung)
- Belohnung/Sanktionierung
(von guten bzw. schlechten Ausführungen)

Actor's



- Verkäufer
- Putzpersonal
- Supervisor
- Küchenpersonal
- Geschäftsleitung

Audience



- Selbstbedienung
- Korrekte Bestellung
- Barzahlung
- Selbstinformation

Setting



- Einheitliche Filialen
- Einheitliche Dienstkleidung
- Einheitliches Angebot (Menü, Süßes, etc.)
- Bei räumlichen Möglichkeiten: Kinderspielplatz, Kinderspielecke, McDrive
- Einrichtung (Fast Food)

Performance



- Schnell ohne Wartezeit (ansonsten Entschädigung)
- Sauberkeit
- Zufriedenheit durch Einheitlichkeit des Konzeptes
- Kundenfreundliches Personal