

## Tárgytematika / Course Description

### Pénzügyi szolgáltatások marketingje

KGLS\_MMTM089

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Ercsey Ida

Félév / Semester: 2021/22/2

Beszámolási forma /

Assesment: Vizsga

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/0/0

Tárgy féléves óraszám /

Teaching hours(sem.): 9/0/0

---

### OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

A marketing szemlélet és a marketing eszköz rendszer az üzleti siker fontos feltétele a pénzügyi szolgáltatások piacán. Az előadásokat kiegészítő esettanulmány módszer hozzájárul az elméleti ismeretek elmélyítéséhez, és a gyakorlati készségek fejlesztéséhez.

---

### TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

1) hét:

Marketingstratégiai kérdések a pénzügyi szolgáltatások területén. A pénzügyi szolgáltatások célpiaca, szegmentálás. Ügyfélérték, ügyfélelégedettség, ügyféllojalitás meghatározása és mérése.

1) hét

Marketing eszköztár a pénzügyi szolgáltatások menedzselésében (7P). A pénzügyi szolgáltatások marketingspecifikumai. Szolgáltatáspolitikai, szolgáltatásfejlesztés. Árazási politika sajátosságai. Értékesítési útvonalak. Marketingkommunikációs mix. A pénzügyi szolgáltató imázsa, imázs építés, és imázs vizsgálat.

1) hét

Marketing eszköztár a pénzügyi szolgáltatások menedzselésében (7P). A pénzügyi szolgáltatások folyamatmenedzsmentje. A pénzügyi szolgáltatások fizikai környezete és tárgyi elemei. Az emberi tényező szerepe a pénzügyi szolgáltatások teljesítésében.

---

### SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESMENT'S METHOD

Az aláírás megszerzésének feltétele a konzultációkon történő aktív részvétel, és az esettanulmány határidőre történő megoldása, elfogadása.

Félév közben teljesítendő feladat: 1 db esettanulmány megoldása, 20 pont

A vizsga formája és értékelési módja: írásbeli vizsga, 80 pont (minimum 40 pont szükséges az érvényes jegyhez).

---

### **KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL**

Veres Zoltán (2009): A szolgáltatásmarketing alapkönyve, Akadémiai Kiadó, Budapest

Fehérvári Erzsébet (1994): Bankmarketing. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest

Kenesei Zsófia-Kolos Krisztina (2014): Szolgáltatásmarketing és menedzsment, Alinea Kiadó, Budapest.