

Tárgytematika / Course Description

Pénzügyi szolgáltatások marketingje

KGLS_MMTM089

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Huszka Péter

Félév / Semester: 2022/23/2

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 / ASSESSMENT'S METHOD

Az aláírás megszerzésének feltétele a konzultációkon történő aktív részvétel, és az

esettanulmány
elfogadása.

határidőre

történő

megoldása,

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.