

**ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**  
**ΤΟΜΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**

**ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**  
**MGT462 – ΕΑΡΙΝΟ 2019**  
**ΔΙΔΑΣΚΩΝ/ ΕΞΕΤΑΣΤΗΣ: Δρ. ΑΘΑΝ.Γ. ΠΑΤΣΙΩΤΗΣ**

Τελική εξέταση ακαδημαϊκού έτους 2018-2019, Εαρινό εξάμηνο (θέματα ελεύθερης ανάπτυξης): Απαντήστε σε 3 από τα 4 θέματα. Όλα τα θέματα έχουν ίση βαρύτητα στον τελικό βαθμό (1/3).

**ΘΕΜΑΤΑ**

1. Η ανθρώπινη συμπεριφορά επηρεάζεται από τον φυσικό χώρο παροχής των υπηρεσιών μιας επιχείρησης και των χειροποίητων χαρακτηριστικών που τη συνθέτουν. Σχολιάστε πως το servicescape επηρεάζει και διαμορφώνει τις συμπεριφορές των πελατών και του προσωπικού επαφής ενός διαγνωστικού κέντρου.
2. Συζητήστε το ακόλουθο: «ένα παράπονο είναι ένα δώρο» και «ο πελάτης που παραπονείται είναι φίλος σου». Χρησιμοποιείστε την περίπτωση ενός ξενοδοχείου για εφαρμογή.
3. Συζητήστε τους πέντε άμεσους παράγοντες επηρεασμού της τιμολογιακής στρατηγικής μιας επιχείρησης παροχής υπηρεσιών. Χρησιμοποιείστε την περίπτωση μιας αεροπορικής εταιρείας για εφαρμογή.
4. Το Internet μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν από τα βασικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών. Με τη χρήση παραδειγμάτων παροχής υπηρεσιών, συζητήστε πως το Internet μπορεί να αντιμετωπίσει προβλήματα από την άυλη φύση και την αδιαιρετότητα των υπηρεσιών αυτών.

**ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ  
ΤΟΜΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



**ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
MGT462 – ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ 2019**

Επαναληπτική εξέταση Σεπτεμβρίου 2019, ακαδημαϊκού έτους 2018-2019 (θέματα ελεύθερης ανάπτυξης): Απαντήστε σε 3 από τα παρακάτω 4 θέματα. Όλα τα θέματα έχουν ίση βαρύτητα στον τελικό βαθμό (1/3).

**ΘΕΜΑΤΑ**

1. Θεωρήστε ένα νέο γυμναστήριο. Εξηγήστε, με τη χρήση της θεωρίας και των σχετικών εννοιών, ποια είναι τα συμπεράσματα για κάθε ένα από τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών για το μάρκετινγκ της παραπάνω υπηρεσίας.
2. Υπάρχουν τρεις περιπτώσεις σύγκρουσης που αφορούν το προσωπικό επαφής. Συζητήστε αυτές και δώστε αντίστοιχα παραδείγματα.
3. Συζητήστε τη μεταβολή των επικοινωνιακών στόχων μιας επιχείρησης παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια των φάσεων του κύκλου ζωής προϊόντος.
4. Με αναφορά σε αντίστοιχα παραδείγματα παροχής υπηρεσιών, συζητήστε το ρόλο του μη χρηματικού κόστους και πως επηρεάζεται η τιμολόγηση.