

# Marketing služeb 2024/2025

## ROZVRŽENÍ PŘEDNÁŠEK\*

1	Úloha marketingu ve službách, vlastnosti, marketingový mix	20/2
2	Chování zákazníků, STP ve službách	27/2
3	Produkt ve službách	6/3
4	Cenová tvorba ve službách	13/3
5	Distribuce finančních služeb a materiální prostředí ve službách	20/3
6	Marketingová komunikace v oblasti služeb -1. část	27/3
7	Marketingová komunikace v oblasti služeb (alternativní formy) - 2. část	3/4
8	<b>Odborník z praxe**</b>	<b>10/4</b>
9	Lidský faktor ve službách Procesy v oblasti služeb + kvalita	17/4
10	Marketingový výzkum služeb	24/4
11	Marketingové plánování a strategie v oblasti služeb Aktivní vztah ke klientele – CRM	15/5

*\*Pořadí přednášek může být v průběhu semestru změněno.*

**\*\* Aneta Beranová, M.A.** – specialista na strategickou komunikaci  
(anetaberana@gmail.com) - odborník z praxe

