



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTNICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomerii - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

MARKETINGUL SERVICIILOR - notiuni generale

PROGRAM DE INTERVENȚII INTEGRATE PENTRU SOMERI - CERTITUDINEA
UNUI VIITOR DURABIL

POSDRU/125/5.1/s/126033



Asociația
4Change
din România pentru societatea civilă



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Caracteristicile serviciilor:

Intangibilitatea reprezintă caracteristica esențială a serviciilor și constă în faptul că, acestea nu pot fi văzute, gustate, simțite sau mirosite înainte de a fi cumpărate. Aspectul imaterial al serviciului face evaluarea sa dificilă și adesea strategiilor și tacticilor de marketing, acestea având drept obiectiv permanent „tangibilizarea” serviciilor



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Intangibilitatea serviciilor se reflectă și în celelalte componente ale mixului de marketing, respectiv:

- ▶ în stabilirea **pretului**, deoarece neavând conținut material este dificil de calculat costul total al serviciului și implicit costul unitar;
- ▶ **distribuția** se referă doar la circuitul economic și nu și la cel fizic, fapt ce a determinat pe unii specialiști să susțină că nu există o distribuție în sensul clasic al acesteia;
- ▶ **promovarea** are un caracter mai complex, accentul fiind pus pe descrierea detaliată a serviciului oferit, pe succesiunea de etape prin care se realizează serviciul, punându-se de asemenea accent pe elementele tangibile ale acestuia.
- ▶ Intangibilitatea serviciilor face dificilă și **asigurarea legală** a acestora, ele putând fi aparent ușor copiate de concurență, însă pentru multe organizații acest lucru poate fi contracarat de o altă caracteristică și anume variabilitatea, care face dificilă copierea anumitor elemente ca marca, personalul, tehnologia utilizată etc.



Asociația
AChange
din pașii pentru societatea civilă



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ



tecseo



Echiro
Consulting



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Inseparabilitatea reprezintă caracteristica serviciilor de a nu putea fi desprinse de prestator, astfel că, în majoritatea cazurilor producția și consumul au loc simultan. Această caracteristică impune anumite particularități în aplicarea marketingului



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

- ▶ Interacțiunea prestator-consumator stă la baza formulării strategiilor de produs, cei doi reprezentând părți componente ale sistemului de prestare a serviciului. În plus, calitatea serviciului nu poate fi apreciată înaintea cumpărării acestuia, ci numai pe parcursul procesului de creare și livrare, prestatorul fiind un element cheie în evaluarea satisfacției consumatorului.
- ▶ Inseparabilitatea serviciilor își pune amprenta și asupra distribuției, consumatorul și prestatorul nu mai sunt separați în timp și spațiu, astfel că pentru majoritatea serviciilor, canalul de distribuție este unul direct.
- ▶ Prețul este și el influențat de această caracteristică, în sensul că, în stabilirea acestuia ar trebui să se țină cont, acolo unde este cazul, de participarea consumatorului la realizarea prestației.
- ▶ Inseparabilitatea serviciilor aduce anumite particularități și în ceea ce privește promovarea, în special prin rolul personalului și al clientului în promovarea serviciului la locul de prestație, dezvoltându-se astfel o serie de tehnici noi.



Asociația
AChange
din pașii pentru societatea civilă



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Variabilitatea (eterogenitatea)
serviciilor reprezintă caracteristica
acestora de a diferi de la o prestație la
alta, serviciul nu poate fi repetat în
mod absolut identic niciodată.



Asociația
AChange
din pașune pentru societatea civilă



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSONELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Diferențele ce apar sunt determinate de caracteristicile consumatorului, ale personalului și nu în ultimul rând, de suportul fizic al prestației. Datorită acestei caracteristici, serviciile nu pot fi standardizate și nici copiate, și în plus prezintă avantajul adaptării serviciului la fiecare consumator în parte. Astfel, variabilitatea are un impact deosebit asupra calității serviciilor, și determină, în măsura în care prestatorul are o asemenea capacitate și disponibilitate, **personalizarea serviciilor**



Asociația
AChange
din pașii pentru societatea civilă



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSONELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Perisabilitatea reprezintă caracteristica serviciilor de a nu putea fi stocate în vederea unui consum ulterior, fapt care generează probleme legate de echilibrarea ofertei cu cererea de servicii. Ca și celelalte caracteristici, perisabilitatea își pune amprenta asupra politicii de marketing, în special asupra produsului și prețului, dar și a distribuției și promovării



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSONELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-ESTCONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Caracteristica	Impact asupra activității de marketing	Soluții propuse
Intangibilitate	Serviciile nu pot fi stocate Serviciile nu pot fi protejate legal Prețul/tariful este dificil de stabilit Serviciile nu pot fi expuse/etalate sau comunicate	Rolul ridicat al elementelor tangibile în comunicare Utilizarea mai frecventă a surselor personale în comunicare Utilizarea contabilizării costurilor pentru stabilirea unor prețuri cât mai corecte
Inseparabilitate	Prezența prestatorului pe parcursul derulării serviciului; Implicarea consumatorului în prestarea serviciului Dificultatea producerii pe scară largă a serviciului	Atenție mare acordată personalului ce prestează serviciul; Explicarea detaliată a serviciului ce va fi prestat; Adaptarea prețului în conformitate cu gradul de participare al consumatorului Necesitatea utilizării unor locații multiple;
Variabilitate	Serviciul este unic; Standardizarea și uniformizarea mai greu de realizat; Controlul prestării serviciilor dificil de realizat	Posibilități ridicate de personalizare; Standardizarea anumitor etape pentru a asigura o calitate constantă;
Perisabilitatea	Serviciile nu pot fi stocate; Dificultate în echilibrarea cererii cu oferta	Flexibilitate în strategia de preț și personal; Orientarea cererii prin preț și alte avantaje

Asociația
4Change
din pașii pentru societatea civilăCENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENERD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europeneCONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ

tecseo

Echiro
Consulting



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013

Investește în oameni!

Specializarea marketingului serviciilor

Eterogenitatea mare a serviciilor impune o tratare corespunzătoare a acestora, particularitățile marketingului serviciilor considerate în ansamblu prezintă o importanță mai mult teoretică, deoarece în practică este necesară abordarea diferențiată a acestora.



Asociația
4Change
din pașii pentru societatea civilă



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013

Investește în oameni!

Serviciile turistice

- ▶ **complexitatea serviciilor turistice** - acestea sunt vândute în cele mai multe cazuri sub forma unui pachet care include o mare varietate de servicii de transport, cazarea, alimentație, agrement, informare ce pot fi oferite de o singură organizație sau de mai multe, fapt ce poate influența calitatea serviciilor oferite și percepute;
- ▶ **sezonalitatea serviciilor turistice** - în funcție de destinație, cererea pentru serviciile turistice are un caracter sezonier pronunțat, fapt ce se va reflecta în politica de marketing a organizației prin încercarea de a echilibra cererea cu oferta;
- ▶ **influența intermediarilor în decizia de cumpărare** - deși serviciile turistice sunt prestate de firme specializate (unități hoteliere, restaurante, firme de transport), consumatorii aleg în funcție de informațiile oferite de intermediari (agenți de turism), fapt ce poate conduce la o discrepanță între calitatea promisă și cea efectiv livrată;



Asociația
4Change
din pașii pentru societatea civilă



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ



tecseo



Echiro
Consulting



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSONELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Serviciile culturale

Se pot regăsi, de asemenea, într-o mare varietate, de la spectacole în cadrul sălilor de teatru sau în afara acestora, în care rolul personalului este foarte ridicat, la expoziții de artă, muzee, în care elementele fizice joacă un rol mai mare.

Serviciile culturale se caracterizează și printr-un ***gradul ridicat de participare a clientului la prestarea serviciilor*** - pentru a beneficia de servicii culturale, consumatorul trebuie să se deplaseze la locul de prestație, iar modul în care apreciază calitatea serviciului depinde și de o serie de factori psihici și psihologici ai acestuia (cunoștințe, disponibilitate, etc.);



Asociația
AChange
din pașii pentru societatea civilă



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ



tecseo



Echiro
Consulting



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Servicii de sanatate

- ▶ **cererea de servicii este continuă**, piața potențială fiind formată din întreaga populație, în sensul că oricine poate avea nevoie de servicii de sănătate, însă nu se poate stabili cu certitudine care este cererea pentru serviciile de sănătate la un moment dat, de ce fel de servicii este nevoie și la ce nivel; care va fi utilitatea serviciului prestat;
- ▶ **eterogenitatea produsului/serviciului** - în sănătate, serviciile sunt extreme de eterogene
- ▶ **rolul ridicat al statului în crearea cererii** - De obicei, statul este cel care stimulează cererea pentru serviciile de sănătate preventive, deoarece un individ sănătos minimalizează nevoia sa viitoare de servicii de sănătate. Statul, prin intermediul diferitelor instrumente, (activitate de informare, promovare) creează cererea pentru aceste servicii;
- ▶ **aspecte etice** - piața serviciilor de sănătate este influențată în mod special și de o serie de probleme etice: probleme legate de relația medic - pacient, legate de viață și de moarte, limita dintre cercetare și tratament etc.



Asociația
AChange
din pașii pentru societatea civilă



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ



tecseo



Echiro
Consulting



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTNICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-ESTCONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Tipologia serviciilor

Nr. crt.	Categorie servicii	Exemple de servicii
1.	Servicii cultural- turistice	<ul style="list-style-type: none"> • alimentație publică (în restaurante, bufete, cofetării, baruri etc.); • servicii turistice (excursii, sejururi etc.); • spectacole (de teatru, cinema, muzică) • radioteleviziune • agrement. • cazare (în hoteluri, moteluri, cabane);
2.	Servicii de comunicații	<ul style="list-style-type: none"> • transporturi aeriene (inclusiv serviciile prestate în aeroporturi și de companiile aeriene); • transporturi rutiere, transporturi feroviare, transporturi maritime și fluviale; • transporturi pe cablu; • telecomunicații; • servicii poștale;
3.	Servicii medicale	asistența medicală (în spitale, ambulatoriu, laboratoare medicale etc., cu medici, opticieni,
4.	Servicii de întreținere și reparații	<ul style="list-style-type: none"> • instalații electrice; • echipamente mecanice; • sisteme de încălzire/climatizare; • autovehicule; • construcții; • calculatoare electronice.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTNICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-ESTCONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013

Investește în oameni!

Tipologia serviciilor

Nr. crt.	Categorie servicii	Exemple de servicii
5.	Servicii de utilitate publică	<ul style="list-style-type: none"> • salubritate și gestionarea deșeurilor; • alimentare cu apă, gaze sau energie termică, distribuție electricitate; • întreținerea spațiilor verzi; • pompieri, poliție; • servicii publice (administrația financiară).
6.	Servicii comerciale	<ul style="list-style-type: none"> • vânzări „en gros” sau „en detail” •depozitarea mărfurilor; • marketing; • ambalarea-condiționarea produselor.
7.	Servicii financiare	<ul style="list-style-type: none"> • servicii prestate de bănci; • servicii prestate de societățile de asigurare; • servicii prestate de casele de pensii; • administrarea proprietăților; • vânzarea/cumpărarea imobilelor (agenții imobiliare); • contabilitate.
8.	Servicii profesionale	<ul style="list-style-type: none"> • elaborarea planurilor și proiectelor de arhitectură; • expertizarea produselor/evenimentelor; • asistență juridică; • paza și asigurarea securității; • educație și instruire (învățământ); • managementul calității; • proiectare constructivă și tehnologică; • consultanță.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTNICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Tipologia serviciilor

Nr. crt.	Categorie servicii	Exemple de servicii
9.	Servicii administrative	<ul style="list-style-type: none"> • managementul resurselor umane; • serviciile informatice; • servicii ale administrației publice.
10.	Servicii științifice	<ul style="list-style-type: none"> • cercetare științifică; • dezvoltare produse; • studii tehnico-economice; • asistarea elaborării deciziilor.
12.	Servicii de aprovizionare	<ul style="list-style-type: none"> • contractarea și urmărirea contractelor; • gestionarea și distribuirea materialelor.



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSONELOR VÂRSTICE



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Clasificarea serviciilor în funcție de forma prestației și de elementele supuse procesării

Forma de concretizare a prestației	Elemente supuse procesării	
	Oameni	Bunuri sau informații
Acțiuni tangibilă	<ul style="list-style-type: none"> - servicii medicale - transport de persoane - servicii de cosmetică - coafură - restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> - transport de mărfuri - servicii de reparații și întreținere - servicii de curățătorie
Acțiuni intangibilă	<ul style="list-style-type: none"> - învățământ - servicii de informații - teatre - muzee 	<ul style="list-style-type: none"> - servicii bancare - servicii juridice - contabilitate - servicii de asigurări



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI,
PROTECȚIEI SOCIALE ȘI
PERSOANELOR VÂRSTICE
ORPOSDRU REGIUNEA NORD-EST



CONSILIUL JUDEȚEAN
BUZĂU

Program de intervenții integrate pentru șomeri - certitudinea unui viitor durabil, ID126033
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013
Investește în oameni!

Clasificarea serviciilor în funcție de posibilitățile de personalizare

Gradul de personalizare al prestării serviciului	Măsura în care caracteristicile sistemului de prestație permit personalizarea	
	Puternică	Slabă
Ridicat	<ul style="list-style-type: none"> - servicii medicale - servicii juridice servicii de cosmetică - servicii de arhitectură 	<ul style="list-style-type: none"> - servicii de învățământ - programe de prevenire a îmbolnăvirilor
Scăzut	<ul style="list-style-type: none"> - servicii bancare - servicii hoteliere 	<ul style="list-style-type: none"> - transport public - spectacole sportive - restaurante fast- food



CENTRUL DE CONSULTANȚĂ
ȘI STUDII EUROPENE



RD Global Project Consulting
Consultanță fonduri europene



CONSILIUL
JUDEȚEAN
MUREȘ

