

מזכירות החוג: שעות קבלה: 10:00-13:00

### הפרט בעולם השירות

פרופ' דנה יגיל

תשע"ו

הקורס יעסוק ביצירה ושימור של נאמנות לקוחות כמטרה מרכזית של אירגוני שירות. הסטודנטים ירכשו כלים לאיתור, ניתוח ותפעול גורמים המשפיעים על נאמנות לקוחות כמו מאפייני מפגש השרות ותהליכים אירגוניים תומכי שירות. הלימוד יעשה באמצעות שילוב של הרצאות והנחיה בביצוע ציוותי של איבחון באירגון שירות.

### נושאים

צרכים וציפיות של לקוחות

שביעות רצון ונאמנות לקוחות

תגובות לקוחות לכשלי שירות

תוקפנות והתנהגות חיובית של לקוחות

איכות הקשר בין נותני שירות ללקוחות

חליפין ויחסי כח במפגש השירות

אקלים שירות: ניהול עובדים ולקוחות

### הרכב ציון

עבודה: 70%

מבחן: 30%

ציון מעבר במבחן הוא הכרחי למעבר הקורס

נוכחות חובה

### ביבליוגרפיה רלוונטית

#### חומר קריאה למבחן - במאמרים המסומנים בכוכבית

- Boyd, H. C. & Helms, J. E. (2005). [Consumer entitlement theory and measurement](#). *Psychology & Marketing*, 22, 271-286.
- \*Dong, Y., Liao, H., Chuang, A., Zhou, J., & Campbell, E. M. (2015). Fostering employee service creativity: Joint effects of customer empowering behaviors and supervisory empowering leadership. *Journal of Applied Psychology*, 100, 1364-1380.
- \*Gremler, D. D. & Gwinner, K. P. (2008). [Rapport-building behaviors used by retail employees](#). *Journal of Retailing*, 84, 308-324.
- Hong, Y., Liao, H., Hu, J. & Jiang, K. (2013). [Missing link in the service profit chain: A meta-analytic review of the antecedents, consequences, and moderators of service climate](#). *Journal of Applied Psychology*, 98, 237-267.
- \*Inyang, A. E. (2015). [The buffering effects of salesperson service behaviors on customer loyalty after service failure and recovery](#). *Journal of Managerial Issues* 27, 102-119.
- Joireman, J., Grégoire, Y., Devezer, B. & Tripp, T. M. (2013). [When do customers offer firms a "second chance" following a double deviation? The impact of inferred firm motives on customer revenge and reconciliation](#). *Journal of Retailing*, 89, 315-337.

- Kang, J., Alejandro, T. B & Groza, M. D. (2015). [Customer-company identification and the effectiveness of loyalty programs](#). *Journal of Business Research*, 68, 464-471.
- Melnyk, V., van Osselaer, S. M. J. & Bijmolt, T. H. A. (2009). [Are women more loyal customers than men? Gender differences in loyalty to firms and individual service providers](#). *Journal of Marketing*, 73, 82-96.
- Montoya, D. Y. & Briggs, E. (2013). [Shared ethnicity effects on service encounters: A study across three U. S. subcultures](#). *Journal of Business Research*, 66, 314-320.
- \*Pick, D., Thomas, J. S, Tillmanns, S. & Krafft, M. (2016). Customer [win-back: the role of attributions and perceptions in customers' willingness to return](#). *Academy of Marketing Science*, 44, 218-240.
- Shao, R. & Skarlicki, D. P. (2014). [Service employees' reactions to mistreatment by customers: A comparison between North America and East Asia](#). *Personnel Psychology*, 67, 23-59.
- \*Sliter, M., & Jones, M. (2015). A Qualitative and Quantitative Examination of the Antecedents of Customer Incivility. *Journal of occupational health psychology*.
- Tombs, A. G. & McColl-Kennedy, J. R. (2013). [Third party customers infecting other customers for better or for worse](#). *Psychology & Marketing*, 30, 277-292.
- Wetzel, H. A., Hammerschmidt, M. & Zablah, A. R. (2014). [Gratitude versus entitlement: A dual process model of the profitability implications of customer prioritization](#). *Journal of Marketing*, 78, 1-19.
- Wilder, K. M., Collier, J. E. & Barnes, D. C. (2014). [Tailoring to customers' needs: Understanding how to promote an adaptive service experience with frontline employees](#). *Journal of Service Research*, 17, 446-459.

Zablah, A. R., Carlson, B. D., Donovan, D. T., Maxham, J. G., & Brown, T. J. (2016). A Cross-Lagged Test of the Association Between Customer Satisfaction and Employee Job Satisfaction in a Relational Context. *The Journal of applied psychology*, 18.