

הפרט בעולם השירות

תשע"ה

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 שרות.

נושאים

צרכים וציפיות

שביעות רצון ונאמנות לקוחות

תגובות לכשלי שירות

תוקפנות והתנהגות חיובית

השפעה ואיכות הקשר

אקלים

אסטרטגיות שירות

ניהול לקוחות

הרכב ציון

עבודה: 70%

מבחן: 30%

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.
- 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.
- 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.
- 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. T., Pui, S. Y., Sliter, K. A. & Jex, S. M. (2011). [The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers: Trait anger as a moderator.](#) *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 424-440.
- *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.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing : integrating customer focus across the firm.* Boston: McGraw Hill.