## المحور السادس- الخدمات الصناعية

### 1- تعريف الخدمات الصناعية:

عرف الباحثان (Kotler et Armstrong) الخدمة على أنها "نشاط أو منفعة يقدمها طرف ما إلى طرف آخر، بحيث تكون أساسا غير ملموسة، ولا ينتج عنها أي تملك، كما أن إنتاج أو تقديم هذه الخدمة يكون مرتبط بمنتوج مادي أو غير مرتبط به".

الخدمات الصناعية هي تلك الخدمات الموجهة للمؤسسات لمختلف عملياتها الخاصة، حيث بالنسبة للمؤسسات الصناعية لم تعد جودة المنتوج من المتطلبات الأساسية لتحقيق ميزة تنافسية لها، ولكن أصبح ما يميز هذه المؤسسات هو السعر والخدمات الصناعية المرافقة لهذه المنتجات مثلا: في صناعة أجهزة الكمبيوتر الشخصية أصبحت تتميّز بالبرامج وخدمات الدعم التي تجلب قيمة أكبر للزبائن.

**2- خصائص الخدمات الصناعية:** وتتمثل فيما يلي:

**أ- اللاملموسية واللامادية**

**ب- التلازمية.**

**ج- صعوبة تنميط الخدمة (تغيرها وتنوعها**

**د- قابلية التلف وعدم قابلية التخزين (الفنائية.**

**هـ- عدم الملكية.**

**و- الجودة المدركة من طرف الزبائن:** ويتضمن ذلك خصوصا تعنية الموظفين الذين هم على اتصال مع الزبائن من خلال ما يلي:

- **التسويق الخارجي**
- **التسويق الداخلي.**
- **التسويق التفاعلي.**

### 3- تصنيف الخدمات الصناعية:

يمكن تصنيف الخدمات الصناعية حسب المجالات التالية (MALAVAL et BENAROYA):

**1- الخدمات التي يفرضها القانون أو اللوائح**

**2- الخدمات العامة المرتبطة بعملية وإستراتيجية الإدارة.**

**3- الخدمات المرتبطة بعملية الإنتاج.**

**4- الخدمات المرتبطة بالعملية التجارية.**

**5- الخدمات العامة المرتبطة بالعمليات العامة.**

**الاستاذة: منانـي .ص**