

Taller.
Marketing en bibliotecas.

Objetivo: Los participantes de este taller definirán e identificarán estrategias de mercadotecnia de servicios para su biblioteca.

Mercadotecnia de servicios.

Los servicios.

¿Qué son los servicios?

Diferencias entre los servicios y los productos.

Expectativas y percepción del servicio.

Satisfacción.

Dimensiones de la calidad del servicio.

Encuentros del servicio.

Modelo de brechas.

Plan de marketing.

Elementos del plan de marketing.

Mezcla del marketing de servicios.