Vak: Business en dienstenmarketing — credits: 5

Vakcode	CELB24BDM
Naam	Business en dienstenmarketing
Studiejaar	2025-2026
ECTS credits	5
Taal	Nederlands
Coördinator	W.H.T. Uitslag
Werkvormen	Werkcollege
Toetsen	Business en dienstenmarketing - Computer, organisatie ToetsCentrum

Leeruitkomsten

Opleidingscompetenties:

- KOERS BEPALEN; De CE’er zet de commerciële koers uit. Dit doet hij op basis van zijn visie, de kansen die hij in de markt ziet en het duurzame concurrentievoordeel van de organisatie waarin hij werkzaam is. Omdat hij niet in een vacuüm werkt is de CE’er een bruggenbouwer die zowel kennis als mensen verbindt.
- WAARDE CREËREN ; De CE’er geeft invulling aan de commerciële koers door duurzame waarde te creëren voor zowel de klant, de organisatie en de maatschappij. Dit doet hij op basis van analyse van data en onderzoek, gericht op het meten van het daadwerkelijk gedrag van de klant. Hij weet deze analyse te vertalen naar een aanpak.
- BUSINESS DEVELOPMENT; De CE’er ontwerpt in co-creatie met stakeholders onderscheidende en/of vernieuwende concepten en verdienmodellen voor de optimalisatie van waarde voor alle relevante stakeholders. Hij anticipeert op en/of initieert veranderingen en verkrijgt draagvlak van de stakeholders gedurende het ontwikkelproces.
- REALISEREN; De CE’er realiseert vanuit het ontwikkelde concept een duurzaam commercieel (deel)product of dienst voor bestaande- en potentiele stakeholders. De CE’er draagt creatieve oplossingen aan, faciliteert (onderdelen van) het uitvoeringsproces toont doorzettingsvermogen en neemt (financiële) verantwoordelijkheid om samen met interne- en externe partijen tot het gewenste commerciële resultaat te komen. Tijdens de realisatie draagt hij zorg voor het commitment van stakeholders.

21st-century skills:

- Creativiteit
- Samenwerken
- Initiatief
- Doorzettingsvermogen
- Aanpassingsvermogen
- Communicatief
- Verantwoordelijkheidsbesef
- Commercieel bewustzijn
- Leiderschap
- Nieuwsgierigheid
- Kritisch denken

Leeruitkomsten:

De student:
1. Kan het bedrijf en de markt beschrijven en de markt afbakenen.
2. Kan een externe analyse uitvoeren.
3. Doet doelgroep onderzoek om de pains en gains van de doelgroep in kaart te brengen
4. Kan de customer journey van de doelgroep in kaart brengen.
5. Kan de belangrijkste kansen en bedreigingen vanuit de markt benoemen.
6. Geeft een onderbouwd advies aan de organisatie voor het ontwikkelen van een nieuwe innovatieve dienst die waarde toevoegt voor de doelgroep.
7.Werkt deze nieuwe dienst uit in een business model canvas en een dienstenmarketingplan.

Inhoud

Niveau:
Verdiepend

Inhoud:
Binnen dit vak ligt de nadruk op de business; het inspelen van de organisatie op de externe omgeving.
De omgeving van een bedrijf verandert snel, daarom is het als organisatie belangrijk om periodiek een analyse te maken van de externe omgeving. Om de kansen en bedreigingen voor de organisatie in kaart te brengen en hier op in te spelen.
De consument heeft veel keus tussen verschillende diensten en producten en de verschillen zijn vaak klein. Als organisatie is het belangrijk om jezelf te onderscheiden van de concurrent en jouw producten en diensten zo te ontwikkelen dat er duurzaam concurrentievoordeel ontstaat.
Een groot deel van alle organisaties in Nederland zijn dienstverleners, maar ook steeds meer organisaties die producten ontwikkelen en verkopen voegen dienstverlening aan hun producten toe (augmented product). Juist met een goede dienstverlening die optimaal is afgestemd op de behoeften van jouw doelgroep kun je jezelf als organisatie onderscheiden en het verschil maken.
Tijdens de lessen krijg je inzicht in dienstenmarketing en management, trends en ontwikkeling in de markt, de concurrentie, de afnemers in de markt, de marketinganalyse, strategiebepaling en implementatie van de strategie.
Je brengt de kansen en bedreigingen vanuit de markt in kaart. Op basis van de marketinganalyse geef je advies aan jouw organisatie hoe deze door het ontwikkelen van een nieuwe innovatieve dienst waarde kan toevoegen voor de doelgroep en een duurzaam concurrentievoordeel kan opbouwen in de markt. Je werkt deze nieuwe innovatieve dienst uit in een business model canvas en dienstenmarketingplan.

Studiemateriaal:
Voor de meest recente informatie zie de boekenlijst op intranet of Brightspace.

Opgenomen in opleiding(en)

School(s)

Commerciële Economie Duaal

Instituut voor Business, Marketing en Finance

share your talent. move the world.

De ECTS onderwijscatalogus van de Hanzehogeschool Groningen wordt met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Het is echter mogelijk dat de inhoud van de catalogus -en de daarin vervatte informatie- verouderd, incompleet of onjuist is. Aan de inhoud van de catalogus kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.