

بما يتماشى مع خصوصية قطاع الخدمات، من عدم الموسية والتلازم أي التلازم الزمني بين تقديم الخدمة وإستخدامها، وما يتبع ذلك من فنانة أي أنها تتلاشى بعد تقديمها، وصعوبة تتميط الخدمة أي عدم القدرة على تقديمها متجانسة لكافة المستهلكين، وبغية تحقيق تسويق لها بكفاءة عالية، فإلى جانب إستخدام عناصر المزيج التقليدية المتجلية في سياسة المنتج (الخدمة) والتسعير، والترويج والتوزيع، هناك عناصر أخرى يجب الأخذ بها بعين الإعتبار بما يتماشى مع الخصوصية المشار إليها، والتي يطلق عليها بعناصر المزيج التسويقي الموسعة، والمتجلية في الجمهور، الدليل المادي، عملية تقديم الخدمة.

5-1- الجمهور:

يمثل الجمهور متلقوا الخدمة وكذا العاملون في المؤسسة الخدمية، أين يتم التركيز في الجمهور على مقدمي الخدمة، حيث تتجلى أدوارهم بشكل خاص في:

- توفير معلومات تسويقية والقيام ببحوث التسويق، والمساهمة في وضع الإستراتيجيات التسويقية المناسبة.
- إنتاج الخدمة في الزمان والمكان المناسبين وعرض منافعها بالصورة التي يتقبلها الزبون.
- تطوير الخدمات المقدمة خاصة في مرحلة الإنحدار.
- * ولكي يؤدي الجمهور دورهم بكفاءة وفعالية، فيجب توفر بعض الشروط السلوكية والمهنية، الموضحة في الجدول التالي:

جدول يبين الشروط السلوكية والمهنية للجمهور:

الصفات السلوكية	الصفات المهنية
- اللطافة والرفق في النقاش	- العلم المنهجي والتطبيقي حول الخدمة المقدمة
- تطابق القول مع الفعل	- القدرة على متابعة الخدمة في كافة مراحلها
- الحكمة وتقديم الحجج والأدلة القاطعة	- الربط بين خصائص الخدمة ومنافعها.
- مراعاة حسن المظهر	
- الإحترام الشديد للوقت والإيفاء بالعهود	

5-2- عملية تقديم الخدمة

- لكي تؤدي الخدمة بفعالية وبشكل جيد، يجب التحلي بمجموعة من المتطلبات المتجلية في:
- توجيه الزبائن وتحفيزهم.
 - تقليل خطوات تقديم الخدمة.

- تقليل إنتقال العاملين.
- القيام بعمليات متوازنة لتقديم الخدمة (البحث عن الزبائن، الوصول إليهم، عرض الخدمة، الرد على الإعتراضات بغية إتمام الصفقة، محاولة تقييم إستهلاك الخدمة لضمان عودة المستهلك مرة أخرى).
- ومن الإجراءات المساهمة في تقديم الخدمة بشكل سلس نذكر:
- الإعتماد على التكنولوجيا في تقديم الخدمة.
- إختصار الإجراءات والعمليات والبعد عن الروتين والبيروقراطية، والعمل على تفويض الصلاحيات.
- البعد عن الجمود في فهم نص التعليمات والأنظمة، والعمل بنص القانون.

5-3- الدليل المادي:

يتمثل في جميع الجوانب المادية التي تساهم في تقديم الخدمة بشكل جيد، والتي تتجلى في البيئة الداخلية التي تقدم فيها الخدمة، والبيئة المحيطة أي الخارجية، أين يجب الأخذ بعين الإعتبار بمجموعة من المتطلبات في كلا البيئتين، والتي يمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول يبين المتطلبات الداخلية والخارجية للأداء الجيد للخدمة

البيئة الخارجية	البيئة الداخلية
- حجم البناء المادي	- التصميم الداخلي
- شكل وتصميم البناء	- الألوان
- تصميم مدخل البناء	- المعدات ووسائل العرض
- الإضاءة الخارجية	- الإضاءة الداخلية
- المواد المستعملة في البناء	- الإشارات الداخلية
- المداخل والإشارات	- التكييف والتدفئة
- مواقف السيارات	- المواد الداعمة

وعند الحديث عن الدليل المادي، فالعديد من المؤسسات في العالم اليوم تركز فيما يخص الدليل المادي، على أتممة عمليات تقديم الخدمة أي إستخدام الآلات، وهذا بغية الحد من التأثيرات التي يمكن أن تتأتى من العنصر البشري، ولضمان الخدمة على مدار الساعة.