

<<服务营销>>

图书基本信息

书名：<<服务营销>>

13位ISBN编号：97871111093152

10位ISBN编号：7111093151

出版时间：2002-1

出版时间：玛丽·乔·比特纳、张金成、等 机械工业出版社

作者：瓦拉瑞尔.A.泽丝曼尔 玛丽.乔.比特纳

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<服务营销>>

内容概要

服务营销, ISBN : 9787111093152, 作者 : (美) 瓦拉瑞尔·A.泽丝曼尔 (Valarie A.Zeithaml), (美) 玛丽·乔·比特纳 (Mary Jo Bitner) 著; 张金成, 白长虹译

<<服务营销>>

书籍目录

译者序译者简介作者简介前言 第一章 服务学导论第一部分 以顾客为中心 第二章 服务中的消费者行为 第三章 顾客对服务的期望 第四章 服务的顾客感知第二部分 倾听顾客需求 第五章 通过市场调查了解顾客期望与感知 第六章 建立顾客关系 第七章 服务补救第三部分 战略联盟, 服务设计与服务标准的统一 第八章 服务开发与设计 第九章 顾客定义的服务标准 第十章 有形展示与服务场景第四部分 提供及执行服务 第十一章 服务供应中的员工角色 第十二章 服务供应中的顾客角色 第十三章 通过中间商和电子渠道提供服务 第十四章 需求与能力管理第五部分 管理服务承诺 第十五章 整合服务营销沟通 第十六章 服务的定价第六部分 弥合所有差距 第十七章 服务的财务及经济意义 第十八章 服务质量差距模型的整合

### 媒体关注与评论

书评科学技术日新月异的发展正在使我们的工业经济转换为知识经济，而知识经济正是以服务业为主导的经济。

据世界银行统计，目前发达国家服务业生产总值占国民生产总值70%以上，中等发达水平国家的服务业产值平均亦为国民生产总值的50%。

西方主要发达国家的服务业就业人口在就业总人口中的比例为70%以上，而且呈现不断上升的趋势。目前，全球国民生产总值的58%来自服务业，服务贸易在国际贸易中的比重达到25%，服务业的国际投资近年也取得迅速发展。

以美国为例，尽管美国的商品贸易仍为赤字，但在1997年，却有850亿美元的服务贸易顺差。

世界级的服务供应商，如美国运通、麦当劳和马里奥特国际饭店集团，与众多小型服务公司一起，向全世界输出信息、知识创新和技术。

#### 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>