第一图书网, tushu007.com

<<服务营销管理>>

图书基本信息

书名：<<服务营销管理>>

13位ISBN编号：9787121145643

10位ISBN编号：7121145642

出版时间：2011-10

出版时间：电子工业出版社

作者：陈祝平

页数：244

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

内容概要

本书自2002年初版和2008年再版以来受到学界和业界的关注和好评，被许多高校选为教材并被中国市场学会选为中国市场总监业务资格考试指定教材。
本次修订作者将原创的“基于服务特性的服务营销8维度模型”与国际普遍采用的“服务质量5差距模型”进行了整合，增加了服务对象中服务个性化的内容，设置了相关链接、实际应用和案例讨论等新栏目。
本书分为导论、了解服务期望、制定服务标准、控制服务实绩和管理服务承诺5篇。

第一图书网, tushu007.com

<<服务营销管理>>

书籍目录

第1篇 导论
第1章 服务业
1.1 服务业的种类
1.2 服务业的作用
本章小结
思考题
实际应用
案例讨论
第2章 服务营销管理模型
2.1 服务营销的特点
2.2 服务期望和感知
2.3 服务营销管理模型
本章小结
思考题
实际应用
案例讨论
第2篇 了解服务期望
第3章 服务调研
3.1 服务调研的程序
3.2 服务调研的种类
本章小结
思考题
实际应用
案例讨论
第4章 服务关系
4.1 服务关系营销
4.2 服务市场细分
本章小结
思考题
实际应用
案例讨论
第3篇 制定服务标准
第5章 服务标准
5.1 服务质量标准化
5.2 服务理念规范化
本章小结
思考题
实际应用
案例讨论
第6章 服务创新
6.1 服务创新管理
6.2 服务特色营销
6.3 服务知识营销
6.4 服务文化营销
本章小结

思考题
实际应用
案例讨论
第4篇 控制服务实绩
第7章 服务人员
7.1 服务技能化
7.2 服务专业化
7.3 服务内部营销
本章小结
思考题
实际应用
案例讨论
第8章 服务渠道
8.1 服务中间商
8.2 服务网络营销
本章小结
思考题
实际应用
案例讨论
第9章 服务对象
9.1 服务个性化
9.2 服务自助化
9.3 服务互动营销
本章小结
思考题
实际应用
案例讨论
第10章 服务调节
10.1 服务时间调节
10.2 服务地点调节
10.3 服务价格调节
本章小结
思考题
实际应用
案例讨论
第11章 服务效率
11.1 服务时效
11.2 服务多功能化
11.3 服务一揽子化
11.4 服务合作营销
本章小结
思考题
实际应用
案例讨论
第5篇 管理服务承诺
第12章 服务承诺
12.1 服务承诺管理

12.2 服务品牌管理
12.3 服务环境管理
本章小结
思考题
实际应用
案例讨论
参考文献

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