<<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：9787300067384

10位ISBN编号：7300067387

出版时间：2005-9

出版单位：人民大学

作者：郭国庆

页数：457

字数：531000

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>

<<服务营销管理>>

内容概要

全书共分4篇18章。

第1篇绪论，通过两章的篇幅来介绍服务、服务业与服务经济的概述，并概述了服务营销的演变及特点、服务营销在中国的发展情况以及与服务营销管理相关的一些基本概念和理论。

第2篇服务营销战略问题，包括第3篇到第7章，分别就服务营销研究、服务消费行为、服务市场的细分、选择与定位、关系营销以及服务文化等与服务营销战略相关的主题展开讨论，内容涉及服务营销研究的过程、范围和特点，服务营销研究的对象、方法等主要内容以及营销研究与公共服务业之间的关系；服务消费与服务消费者购买心理的相关理论、消费者对服务力进行评价的过程与环节、消费者实施服务购买的过程以及消费者展开服务购买决策的模型；服务市场细节与选择，服务市场定位的层次、步骤及方法；关系营销的起源与含义、关系营销的层次、关系营销的一些技巧以及如何开展顾客满意度管理；企业文化的概念、服务文化的重要性、服务文化的内在要求以及如何塑造服务文化和变革服务文化等。

第3篇服务营销策略工具，包括第8章到13章，分别讲述了服务的品牌策略、服务定价策略、服务网点分布和渠道策略、服务的促销与沟通、服务的有形展示以及服务人员与内部营销等策略工具。主要内容包括服务的概念、生命周期、新服务的开发与推广以及服务组合决策方法；服务定价的特殊性及其定价依据、服务的定价目标与方法以及开展服务定价的具体策略；服务的分销渠道、分销网点的选择策略以及如何实施服务分销方法的创新；服务促销与沟通的一些基本概念、服务促销与沟通的一些工具以及服务展示进行管理并加以有效执行；服务人员、内部营销的相关概念与理论、内部营销的评估方法等。

第4篇服务营销管理与挑战，包括全书的最后5章，就服务营销规划与组织、服务过程管理与控制、服务质量管理、网络服务的挑战和全球化服务的挑战等内容进行了探讨，具体内容涉及服务营销的规划、服务营销战略的选择、服务营销的组织；服务作业的管理与服务作业系统、服务过程的管理与控制、服务业的生产率以及如何开展服务流程再造；服务质量的相关概念与理论、服务质量的分析方法、服务质量的评估以及改善服务质量的策略；网上顾客服务的基本概况、开展网上服务的对策和工具；国际化经营发展情况、服务全球化的动力和评价方法以及服务全球化战略等。

书籍目录

第1篇 绪论 第1章 服务、服务业与服务经济 第1节 服务概述 第2节 服务业 第3节 服务经济 第2章 服务营销概述 第1节 服务营销学的发展及服务营销的特点 第2节 服务营销在中国的发展 第3节 服务营销管理概述 第2篇 服务营销战略问题 第3章 服务营销研究 第1节 服务营销研究的过程、范围和特点 第2节 服务营销研究的内容 第3节 服务营销研究和公共服务业 第4章 服务消费行为 第1节 服务消费与服务消费行为的特征 第2节 消费者的服务评价过程 第3节 消费者的服务购买过程 第4节 消费者服务购买的决策理论 第5章 服务市场的细节、选择与定位 第1节 服务市场的细分与选择 第2节 服务与市场定位 第3节 服务市场定位的层次和步骤 第6章 关系营销 第1节 关系营销的起源与含义 第2节 关系营销的层次 第3节 关系营销的技巧 第4节 顾客满意度管理 第7章 服务文化 第1节 企业文化的内涵 第2节 服务文化的重要性 第3节 服务文化的要求 第4节 服务文化的塑造与变革 第3篇 服务营销策略工具 第8章 服务与品牌 第1节 服务的概念 第2节 服务的生命周期 第3节 新服务的开发与推广 第4节 服务组合决策 第9章 服务定价策略 第1节 服务定价的特殊性及定价依据 第2节 服务定价的目标与方法 第3节 服务定价策略 第10章 服务网点和渠道 第1节 服务的分销渠道 第2节 分销网点的选择策略 第3节 服务分销方法的创新 第11章 服务促销与沟通 第1节 服务促销与沟通概述 第2节 服务促销与沟通工具 第3节 服务促销的设计与规划 第12章 服务的有形展示 第1节 有形展示的作用与类型 第2节 服务环境的设计 第3节 有形展示的管理与设计 第13章 服务人员与内部营销 第4篇 服务营销管理与挑战 第14章 服务营销规划与组织 第15章 服务过程管理 第16章 服务质量管理 第17章 网络服务挑战 第18章 全球服务的挑战参考文献

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>