<<医院服务营销与服务管理>>

图书基本信息

书名：<<医院服务营销与服务管理>>

13位ISBN编号：9787300072111

10位ISBN编号：7300072119

出版时间：2006-4

出版时间：人民大学

作者：潘习龙

页数：324

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>

<<医院服务营销与服务管理>>

内容概要

本书在吸收国际先进的医院管理理论的基础上，结合中国医院实际情况，分析总结了我国医疗服务的特点，提出了具有中国特色的医院服务营销和服务管理理论。

内容包括品牌营销、关系营销、友好营销、内部营销、社会营销、网络营销等。

理论新颖、内容丰富、符合医院的实际情况，有较高的学术价值和实用价值。

本书的读者对象极为广泛，不仅适合于全国高等院校卫生管理类本科生、研究生和各类MBA教学，而且适合于卫生行政干部、医院管理者、卫生行政人员、临床医务人员培训时使用。

<<医院服务营销与服务管理>>

作者简介

潘习龙，医学博士，工商管理专业博士后，北京大学医学部公共卫生学院副教授，卫生部人才交流与服务中心特聘研究员，研究领域包括医院管理、医院品牌服务营销、医院文化建设、医院人力资源管理与绩效考评等。

先后为国内一半以上的大中型医院授课，为近百家医院员工做培训，为40余家医院制定内部管理及对外品牌营销方案。

本人邮箱：xilongpan@126.com。

<<医院服务营销与服务管理>>

书籍目录

第一部分 医院服务营销总论 第一章 服务业与服务 第一节 三大产业和服务业的分类 第二节 服务的基本理论 第二章 服务营销基础理论 第一节 市场营销学的基础理论 第二节 市场营销观念的转变 第三章 医院服务的特点及营销策略 第一节 医疗服务的特性 第二节 医院营销策略 第三节 现代医院应树立的营销观念 第二部分 以品牌塑造为核心的服务营销——品牌营销 第四章 医院品牌的定义与要素 第一节 品牌概述 第二节 品牌营销与关系营销的关系 第三节 对品牌的理解误区 第五章 品牌识别与品牌定位 第一节 品牌的识别过程 第二节 医院的品牌定位 第六章 医院的品牌价值 第一节 品牌的技术价值 第二节 品牌的市场价值 第三节 品牌的忠诚价值 第四节 品牌的持续性价值 第五节 品牌的文化价值 第三部分 以纽带关系为核心的服务营销——关系营销 第七章 关系营销的基本理论 第一节 关系营销的理论与发展 第二节 关系营销与交易营销的关系 第三节 实施关系营销的意义 第四节 医院开展关系营销的必要性 第八章 医院关系营销中的“关系”分析 第一节 医院开展关系营销的前提和方法 第二节 医院所处的环境及关系营销的对象区分 第三节 关系营销中的文化内涵 第九章 关系营销在医院中的运用 第一节 消费者关系管理 第二节 医院与消费者特殊关系的应对策略 第四部分 以优质服务为核心的服务营销——友好营销 第十章 服务质量管理的基本理论 第一节 服务质量 第二节 服务质量管理 第十一章 医疗消费者对服务的感知 第一节 消费者满意 第二节 消费者信任 第三节 消费者忠诚 第四节 消费者满意、信任与忠诚关系的实证分析 第十二章 服务提供者情感管理 第一节 情感与情感性劳动 第二节 工作压力对医务人员情感的影响 第五部分 以内部管理为核心的服务营销——内部营销 第十三章 医院内部营销基础理论 第一节 内部营销基本理论 第二节 医院开展内部营销的意义 第十四章 医院组织机构设置及各部门协调原则 第一节 医院组织机构现状 第二节 以内部营销理念改造医院组织机构 第三节 医院部门协调 第四节 医院行政部门办公流程控制案例 第十五章 管理者在医院内部营销中的角色 第一节 管理者在内部营销中的作用 第二节 内部营销对医院管理者的要求 第三节 管理者对员工的管理 第六部分 以社会活动为核心的服务营销——社会营销 第十六章 社会营销基础理论 第一节 社会营销的概念和特征 第二节 社会营销的作用 第三节 社会营销与相关概念的区别 第十七章 社会营销在医院中的运用 第一节 医疗服务的社会性 第二节 医院应用社会营销的关键因素 第三节 医院开展社会营销的策略 第四节 医院运用社会营销的意义 第五节 医院运用社会营销举例 第七部分 以互联网为核心的服务营销——网络营销 第十八章 网络营销的理论 第一节 互联网简介 第二节 网络营销的基本理论 第三节 网络营销与传统营销 第十九章 网络营销在医院中的运用 第一节 我国医院网络应用现状 第二节 医院网络营销的模式 第三节 医院网络营销的手段 第四节 网络营销的主要方法 第五节 医院网络营销策略介绍参考文献

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>