

<<商业心理学>>

图书基本信息

书名：<<商业心理学>>

13位ISBN编号：9787504436856

10位ISBN编号：7504436852

出版时间：1998-6

出版时间：中国商业出版社

作者：单凤儒

页数：277

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>

## <<商业心理学>>

### 内容概要

商业是从事商品经营和服务为基本职能的行业。

本书就是按照这样的理解，拓展了商业心理学的研究领域，从过去只研究商品买卖过程中的心理，拓展到既研究顾客购买商品过程中的心理，又研究经营者的经营心理。

在将研究延伸到各个商业经营业务领域的同时，注意找准本学科的定位。

不是只研究业务活动中的一般心理技巧问题，而是重点放在从心理学角度，观察、分析和研究各业务领域中顾客心理现象及变化规律，目的在于为有效开展经营活动提供心理学依据。

注重实用与理论创新的统一。

## &lt;&lt;商业心理学&gt;&gt;

## 书籍目录

修订说明 编审说明 前言 第一篇 顾客一般心理 第一章 商业经营活动和商业心理学 第一节 商业经营与商业心理系统 第二节 商业心理学研究对象、体系与方法 第三节 商业心理学的形成与发展 复习思考题及案例 第二章 顾客的一般心理过程 第一节 顾客的认识过程 第二节 顾客的情感过程 第三节 顾客的意志过程 复习思考题及案例 第三章 顾客的个性心理特征 第一节 顾客的气质 第二节 顾客的性格 第三节 顾客的能力 复习思考题及案例 第四章 顾客的动机和行为 第一节 顾客需要 第二节 顾客动机 第三节 顾客态度 第四节 顾客的购买行为 复习思考题及案例 第五章 顾客群体心理 第一节 心理定势与消费习俗心理 第二节 消费流行心理 第三节 不同类型顾客的心理特征 复习思考题及案例 第二篇 顾客购买心理 第六章 推销过程心理 第一节 推销对象心理类型与心理分析 第二节 推销过程中的心理研究 第三节 谈判心理与策略 复习思考题及案例 第七章 柜台购物心理 第一节 临柜顾客心理分析 第二节 顾客应接心理 第三节 商品推介与购买心理 复习思考题及案例 第八章 商品销售服务心理 第一节 销售服务与售前服务心理 第二节 售中服务心理 第三节 售后服务心理 复习思考题及案例 第九章 商品和包装心理 第一节 商品设计心理 第二节 商标与包装设计心理 第三节 商品价格心理 复习思考题及案例 第十章 商场设计心理 第一节 商店类型与店址选择心理 第二节 招牌与建筑装饰设计心理 第三节 商场内部设计心理 复习思考题及案例 第十一章 广告心理 第一节 广告与心理 第二节 广告策划与设计心理 第三节 广告实施心理 复习思考题及案例 第三篇 顾客心理发展 第十二章 顾客学习原理及应用 第一节 顾客学习概述 第二节 学习的基本理论与顾客购买 第三节 记忆与顾客学习 复习思考题及案例 第十三章 顾客满意与顾客价值 第一节 顾客满意 第二节 顾客满意调查体系 第三节 顾客价值 复习思考题及案例 第十四章 顾客绿色消费心理 第一节 绿色消费与顾客心理 第二节 绿色产品的开发与消费 第三节 促进绿色消费的心理策略 复习思考题及案例 第十五章 顾客的文化心理 第一节 文化与顾客心理 第二节 中国文化特点及其对顾客心理的影响 复习思考题及案例 第十六章 顾客心理的变化趋势 第一节 多元化消费结构的形成 第二节 消费心理与保健意识 第三节 消费心理与生活变迁 复习思考题及案例 第四篇 经营者心理 第十七章 商业经营人员个体心理 第一节 商业经营人员与顾客互动心理 第二节 商业经营人员个体心理对经营活动的影响 第三节 商业经营人员个体心理素质的提高 复习思考题及案例 第十八章 商业经营群体心理 第一节 群体成员之间的互动心理 第二节 建立群体最佳心理氛围 第三节 商业管理心理 复习思考题及案例 主要参考书目

#### 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>