第一图书网, tushu007.com

<<服务制胜的技巧与实例>>

图书基本信息

书名：<<服务制胜的技巧与实例>>

13位ISBN编号：9787507822168

10位ISBN编号：7507822168

出版时间：2003-1

出版时间：中国国际广播出版社

作者：张德斌

页数：440

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

<<服务制胜的技巧与实例>>

内容概要

《服务制胜的技巧与实例》介绍了服务营销的基本内容，服务营销的规划，消费者的需求，服务渠道以及服务产品、服务质量、定价、促销、人员管理、服务过程和展示等方面的方法和技巧。
案例部分则详细地记述了服务业公司的营销策略和成功经验。
《服务制胜的技巧与实例》既有系统理论性，也非常实用，具有极强的实用性。

<<服务制胜的技巧与实例>>

书籍目录

第一章　服务与服务营销第一节 服务及服务业一、服务的理念与服务产品二、服务的五大特征三、服务的分类四、服务市场第二节 服务营销将大行其道一、以服务业为主导的知识经济二、服务营销与经济全球化特别关洋：洋银行是如何对待“ 上帝 ”的第三节 把握服务营销的本质特点一、服务营销的五个产要特点二、服务营销的七个演变阶段三、服务营销与商场营销异同四、重新定义的市场营销组合第四节 靠服定义的营销竞争力一、长期竞争优势的取得二、两种基本的竞争战略分析三、服务营销将成为获取长期竞争优势和最佳途径特别关注：寻呼业靠服务营销开拓发展空间第五节 服务业扩大开放与久商投资新动向特别关注：服务主导北京楼市第二章　服务营销规划第一节服务营销规划程序一、服务营销规划的程序二、服务营销规划的内容第二节 服务营销战略的选择一、服务营销战略分析二、服务营销战略类型的选择第三节 服务营销组合一、服务营销组合的七要素二、服务营销组合的特殊性特别关注：分销服务如何对人世第三章　服务消费者行为第一节 购买者心理决定的购买者行为一、消费者行为研究是营销决策和制定营销策略的基础二、为消费者权益保护和有磁消费政策制定提供依据三、消费者的生活方式四、文化与消费者购买行为五、消费者的文化价值观六、与消费者行为有关的文化价值观七、社会阶层与消费者行为第二节购买心理影响服务消费一、服务消费四大趋势二、服务消费者的购买心理第三节服务产品的评价一、服务评价依据二、产品与服务评价过程的七项差异……第四章　畅通的服务营销渠道第五章　服务产品与品牌策略第六章　高效的服务质量管理第七章　合理的服务定价策略第八章　赢得顾客理解--服务促销策略第九章　人力资源与服务营销第十章　服务过程第十一章　服务有形展示著名案例　服务业公司营销高招

第一图书网, tushu007.com

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