第一图书网, tushu007.com

<<服务市场营销>>

图书基本信息

书名：<<服务市场营销>>

13位ISBN编号：9787565405907

10位ISBN编号：7565405906

出版时间：2011-11

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：黎开莉，魏锦　主编

页数：239

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

第一图书网, tushu007.com

<<服务市场营销>>

内容概要

本书吸纳了服务营销领域的最新研究成果，保证使用本书的师生能够及时了解、掌握服务营销理论和实践的最新发展，及时更新自己的知识。

本书既可以作为高等院校市场营销专业的课程教材，也可以作为企业营销人员的培训教材。
企业经营管理者尤其是服务营销工作者若认真地读一读，定能从中受益。

第一图书网, tushu007.com

<<服务市场营销>>

书籍目录

第1章 服务营销概述
1. 1 服务与服务业
1. 2 服务营销学的产生与发展
1. 3 服务营销的特点和研究对象
关键术语
主要观念
基本训练
第2章 服务购买行为分析
学习目标
2. 1 当代服务消费趋势及特征
2. 2 影响服务购买的因素
2. 3 服务购买决策过程
2. 4 服务购买决策理论与模型
关键术语
主要观念
基本训练
第3章 服务营销战略规划
学习目标
3. 1 服务营销战略规划的程序
3. 2 服务营销战略的选择
3. 3 服务营销组合
关键术语
主要观念
基本训练
第4章 服务市场细分、目标市场选择与市场定位
学习目标
4. 1 服务市场细分
4. 2 服务目标市场选择
4. 3 服务市场定位
关键术语
主要观念
基本训练
第5章 服务产品策略
学习目标
5. 1 服务产品的概念
5. 2 服务产品生命周期理论
5. 3 服务产品组合
5. 4 服务新产品开发
5. 5 服务品牌策略
关键术语
主要观念
基本训练
第6章 服务定价策略
学习目标
6. 1 影响服务定价的因素

第一图书网, tushu007.com

6．2 服务产品定价的特殊性
6．3 服务定价方法
6．4 服务定价策略
关键术语
主要观念
基本训练
第7章 服务分销渠道
学习目标
7．1 服务分销渠道的类型
7．2 服务分销网点选择策略
7．3 服务分销形式和策略
关键术语
主要观念
基本训练
第8章 服务沟通与促销策略
学习目标
8．1 服务沟通与促销概述
8．2 服务沟通与促销工具
8．3 服务沟通中产生问题的原因和指导原则
关键术语
主要观念
基本训练
第9章 服务人员和内部营销
学习目标
9．1 服务营销中的人员
9．2 内部营销
关键术语
主要观念
基本训练
第10章 服务有形展示
学习目标
10．1 有形展示的作用与类型
10．2 有形展示的设计与管理
关键术语
主要观念
基本训练
第11章 服务过程策略
学习目标
11．1 服务过程及其互动性
11．2 服务流程设计
11．3 服务流程再造
关键术语
主要观念
基本训练
第12章 顾客满意管理
学习目标
12．1 顾客满意概述

第一图书网, tushu007.com

12．2 顾客期望
12．3 顾客感知
12．4 顾客满意管理系统
关键术语
主要观念
基本训练
第13章 服务质量管理
学习目标
13．1 服务质量的含义和属性
13．2 服务质量评估
13．3 提高服务质量的方法与策略
13．4 全面服务质量管理
13．5 服务失误与补救
关键术语
主要观念
基本训练
附录：SERVQUAL量表应用举例
主要参考文献

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