

<<S服务营销>>

图书基本信息

书名：<<S服务营销>>

13位ISBN编号：9787806325957

10位ISBN编号：7806325956

出版时间：1999-12

出版时间：中国当代著名经济学家随笔集

作者：匡致远

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>

<<S服务营销>>

书籍目录

目录

一种新的营销模式：服务营销
服务经济时代的到来
服务营销ABC
服务营销的核心理念：顾客满意
IBM成功之道
顾客的内涵与分类
何谓顾客满意
影响顾客满意的因素
处理好顾客抱怨
服务营销的关键：服务质量
新大谷饭店的启示
服务质量的内涵与特征
服务营销的空间：服务市场
服务市场的细分与定位
细分市场赢得顾客满意
定位支撑营销战略
服务营销的有机体：营销组合
服务的营销组合
钟表市场营销争霸
金利来的营销组合
“宝马”营销驰骋亚洲
服务营销的纽带：关系营销
关系营销拓宽企业服务视角
服务、质量和营销融为一体
关系营销领先对手

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>