

<<服务营销精要>>

图书基本信息

书名：<<服务营销精要>>

13位ISBN编号：9787800731754

10位ISBN编号：7800731758

出版时间：2003-1-1

出版时间：中信出版社

作者：A·佩恩

页数：232

字数：198000

译者：郑薇

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>

<<服务营销精要>>

内容概要

随着竞争的出现，以服务为基础的经济已逐渐占据统治地位。
如何使企业在市场中树立一个独特的形象、与众不同的产品和出色的声誉？
怎样才能提供比竞争对手更具吸引力的服务？
阅读完本书，你将找到答案。

<<服务营销精要>>

书籍目录

第1章 服务营销的本质

导言

服务经济综述

服务的本质

服务的分类

制造业中的服务

总结

第2章 服务营销和关系营销

营销的作用

服务和营销组合

服务营销的演变

关系营销

确定关系营销中的市场重点

服务营销的本质

第3章 制定有效的服务任务书

服务任务书概述

公司任务书的本质

服务任务书内容

制定任务书

可实现的任务书

第4章 服务市场细分

市场细分的过程

相关市场的确定

为细分识别可选择的基础

为细分选择最佳基础

识别和选择目标市场细部

细分、定位和营销组合战略

第5章 定位和服务差异化

定位的演变

服务竞争性差异化

定位和服务

定位层次

定位过程

定位的重要性

第6章 服务的营销组合

营销组合的元素

服务产品

服务定价

地点：服务的位置和渠道

促销和服务沟通

服务业的人员

过程

顾客服务

制定营销组合战略

第7章 服务营销计划

<<服务营销精要>>

营销策划过程

战略内容

态势考察

营销战略的形成

资源的配置和监督

营销策划和服务

第8章 专注顾客的服务机构

顾客服务、质量和营销

服务质量

改善服务质量

保留顾客

关系营销纲要

制定营销取向

总结

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>