

《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

出版社：中国当代著名经济学家随笔集

作者：匡致远,等

页数：218

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

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：www.tushu000.com