

《服务营销精要》

图书基本信息

《服务营销精要》

内容概要

本书是市场营销经典译丛。

本书全面介绍了如何提高服务质量和水平、确保顾客满意、有效留住老顾客、积极开发新顾客等服务营销领域的各方面内容。理论与实践技巧的有机结合，成功经验与失败教训的双向分析，确保了读者可以更深刻地理解服务营销。本书不仅可作为市场营销专业本科和研究生的教材或推荐阅读材料，同样也是企业员工培训或进修的不可多得的参考书。

书籍目录

第一部分 服务营销概论

第1章 服务导论

第2章 商品与服务之间的基本差异

第3章 服务行业概论

第4章 服务营销中的消费者决策过程

第5章 服务营销中的伦理问题

第二部分 服务战略：管理服务的过程

第6章 服务提交过程

.....

第三部分 评价和改进服务提交系统

.....

第四部分 案例

.....

《服务营销精要》

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