

《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

出版社：中信出版社

作者：A·佩恩

页数：232

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以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《服务营销精要》

内容概要

书中综述了服务营销的本质、构成和组织，介绍了服务营销的核心工作，包括制定有效的服务任命书，服务市场细分和服务定位，揭示了服务营销组合内的各个元素及其相互关系，指出了服务营销人员所面对的两个主要挑战——制定一份整合的营销计划，开发一种关注顾客和营销取向的服务文化。适用于MBA、企业管理层、继续教育和专业培训机构、相关领域的业内人士、个关专业的师生。

书籍目录

第一章 服务营销的本质

导言

1 服务经济综述

.....

第二章 服务营销和关系营销

1 营销的作用

.....

第三章 制定有效的服务任务书

1 服务任务书概述

.....

第四章 服务市场细分

1 市场细分的过程

.....

第五章 定位和服务差异化

1 定位的演变

.....

第六章 服务的营销组合

1 营销组合的元素

.....

第七章 服务营销计划

第八章 专注顾客的服务机构

总结

《服务营销精要》

精彩书评

1、读过这本书的旧版，翻译很差，不知新版是否改进了。用ISBN搜索是这本书。但我的是1998年版的。专业名词翻译不准有地方海拔意思给翻译反了就像是机器翻译一样就是这本影印本的翻译：<http://book.douban.com/subject/1037887/>

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