

<<服务营销>>

图书基本信息

书名：<<服务营销>>

13位ISBN编号：9787508485416

10位ISBN编号：7508485416

出版时间：2011-5

出版时间：水利水电出版社

作者：刘金章 编

页数：284

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>>

内容概要

由刘金章主编的《服务营销》共分17个单元，全方位、多视角地论述现代服务营销的理论与实务、历史与现实，以及国内外发展现状及未来趋势。

本书内容包括：服务、服务业及服务市场，服务消费与购买行为，服务营销概述，服务营销组合，服务营销战略，服务质量的管理，服务营销的绩效评估，金融服务营销，电信服务营销，旅游服务营销，会展服务营销，创新营销，直复营销，关系营销，数据库营销，CRM的营销自动化，服务营销中的电子营销。

《服务营销》极具理论性、适用性、创新性及前瞻性，可作为市场营销专业及经济类、管理类等应用型本科、高职或成人教育服务营销专业的教材或参考书。

<<服务营销>>

书籍目录

- 前言
- 单元一服务与服务业及服务市场
- 项目一服务与服务业
- 任务1服务的概念与特征
- 任务2服务业
- 项目二服务市场
- 任务1服务市场的概念范围
- 任务2服务市场的运行机制
- 任务3服务全球化与服务市场的对外开放
- 单元小结
- 单元二服务消费与购买行为
-
- 单元三服务营销概述
- 单元四服务营销组合
- 单元五服务营销战略
- 单元六服务质量的管理
- 单元七服务营销的绩效评估
- 单元八金融服务营销
- 单元九电信服务营销
- 单元十旅游服务营销
- 单元十一会展服务营销
- 单元十二创新营销
- 单元十三直复营销
- 单元十四关系营销
- 单元十五数据库营销
- 单元十六CRM的营销自动化
- 单元十七服务营销中的电子营销
- 参考文献

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>