第一图书网, tushu007.com

<<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

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

第一图书网, tushu007.com

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