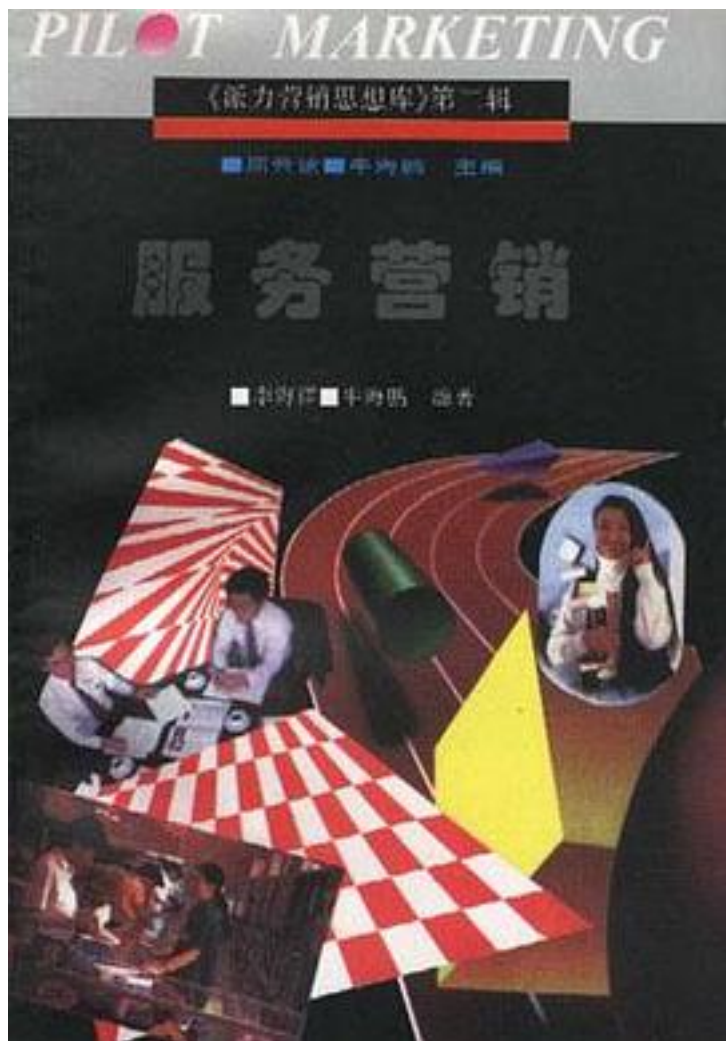


服务营销



[服务营销_下载链接1](#)

著者: 瓦拉瑞尔·A.泽丝曼尔 玛丽·乔·比特纳

出版者:

出版时间: 2002-1

装帧:

isbn: 9787111093152

服务营销, ISBN: 9787111093152, 作者: (美) 瓦拉瑞尔·A.泽丝曼尔 (Valarie

A.Zeithaml) ， (美) 玛丽·乔·比特纳 (Mary Jo Bitner) 著；张金成，白长虹译

作者介绍:

目录:

[服务营销_下载链接1](#)

标签

营销

结网推荐

评论

以流程和顾客感受的视角讲解服务，不可多得的好书。

部分理论和例子有点过时啦。不过总体来说还是很棒的一本书，结构很清晰，分析很到位。

[服务营销_下载链接1](#)

书评

客户期望

服务期望跨度从适当服务到理想服务，提高服务会提高客户感知，但会提高成本，有些手机竞争对手也可以复制，从而使我们优势不再，所以应使竞争对手无法复制。
服务期望与个人、周围、口碑、承诺、特定环境有关，承诺不要过度，否则会提高适度服务水平，也即最低服务需...

大学最后一学期,用的是这套课本,老师喜欢讲关于生活中服务营销的很多差异和不近人意的地方,但是,营销的宗旨是不变的!

[服务营销_下载链接1](#)