

旅游服务营销



[旅游服务营销_下载链接1](#)

著者:张文建

出版者:立信会计出版社

出版时间:2003-9

装帧:平装

isbn:9787542911537

比起诞生了近百年的传统市场营销学，服务营销作为新兴的学科还很年轻，还有很大的成长性。正如一些专家学者指出，服务代表了未来市场营销学研究的主要领域，甚至被称之为市场营销领域的服务革命。本教材致力于服务营销和旅游市场营销的结合，一般原理与规则和旅游企业实际的结合，由此构建比较实用的旅游服务营销体系。本书共分九章，第一章介绍服务经济的发展背景和旅游服务业的增长趋势。第二章阐述旅游服务的定义、范畴、基本特征和分类等主要概念体系。第三章描述旅游服务传递与服务流程设计等旅游服务，第四章对旅游服务市场分析和调研作了详细的介绍和评述，包括旅游服务需求与供给、旅游消费者行为特征和旅游服务市场细分与定位。第五章通过对旅游服务理念的确立和旅游服务环境的考察，以制定旅游服务战略及实施计划。第六章从战术层面上探讨了旅游服务营销组合与策略，主要是仍然有效的传统4P组合。第七章着重补充有形展示，人员和过程等新的旅游服务组合要素和近年来兴起的旅游服务创新策略。第八章研究顾客价值属性和旅游服务营销价值交付体系，第九章论述旅游服务质量的控制与评估。

作者介绍:

目录:

[旅游服务营销_下载链接1](#)

标签

评论

[旅游服务营销_下载链接1](#)

书评

[旅游服务营销_下载链接1](#)