

服务营销精要



[服务营销精要_下载链接1](#)

著者:胡介坝

出版者:东北财经大学出版社

出版时间:2004-10-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787810843546

本书是市场营销经典译丛。

本书全面介绍了如何提高服务质量和水平、确保顾客满意、有效留住老顾客、积极开发新顾客等服务营销领域的各方面内容。理论与实践技巧的有机结合，成功经验与失败教训的双向分析，确保了读者可以更深刻地理解服务营销。本书不仅可作为市场营销专业本科和研究生的教材或推荐阅读材料，同样也是企业员工培训或进修的不可多得的参考书。

作者介绍:

目录: 第一部分 服务营销概论
第1章 服务导论
第2章 商品与服务之间的基本差异
第3章 服务行业概论
第4章 服务营销中的消费者决策过程
第5章 服务营销中的伦理问题
第二部分 服务战略：管理服务的过程
第6章 服务提交过程
.....

第三部分 评价和改进服务提交系统
.....
第四部分 案例
.....
· · · · · (收起)

[服务营销精要_下载链接1](#)

标签

营销

管理

服务

图书馆

供应链

专业

评论

总体内容比较齐全，附有多案例。翻译得稍嫌拗口，版式设计不太符合我的审美观。

[服务营销精要_下载链接1](#)

书评

[服务营销精要 下载链接1](#)