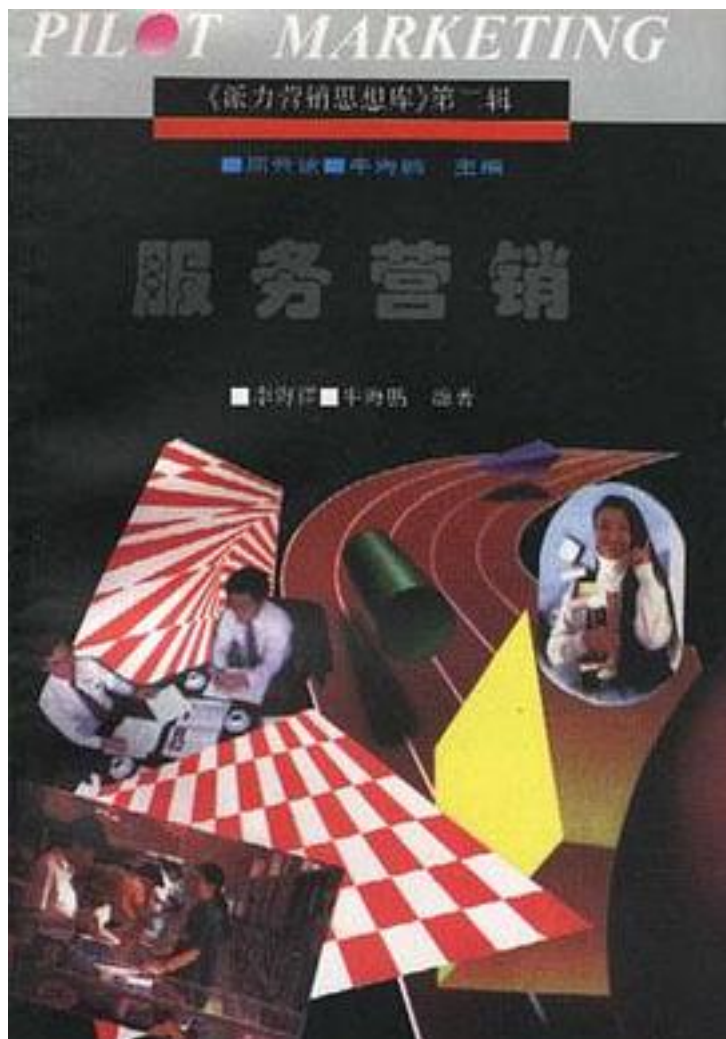


服务营销



[服务营销_下载链接1](#)

著者:刘君强

出版者:四川西南财经大学

出版时间:2007-4

装帧:

isbn:9787810886758

21世纪是一个“顾客是上帝”的时代，对企业经营战略而言，也是一个服务制胜的时代

。企业仅仅依靠生产和销售质量过硬的产品已经远远不够，服务因素在竞争中已经取代产品价格而成为市场竞争的新焦点。本书突出强调理论与实践相结合。在理论上，每一个主题就是服务营销人员应掌握的一项基本服务技能。本书针对技能，分析了其核心思想及重要意义，服务营销人员可以充分了解服务营销领域的前沿理念，系统地掌握服务营销理念的发展趋势。具体包括了解服务中的消费者行为、顾客对服务的期望和感知、建立客户关系、顾客满意度与顾客忠诚度等共24章内容。

作者介绍:

目录:

[服务营销_下载链接1](#)

标签

评论

[服务营销_下载链接1](#)

书评

[服务营销_下载链接1](#)