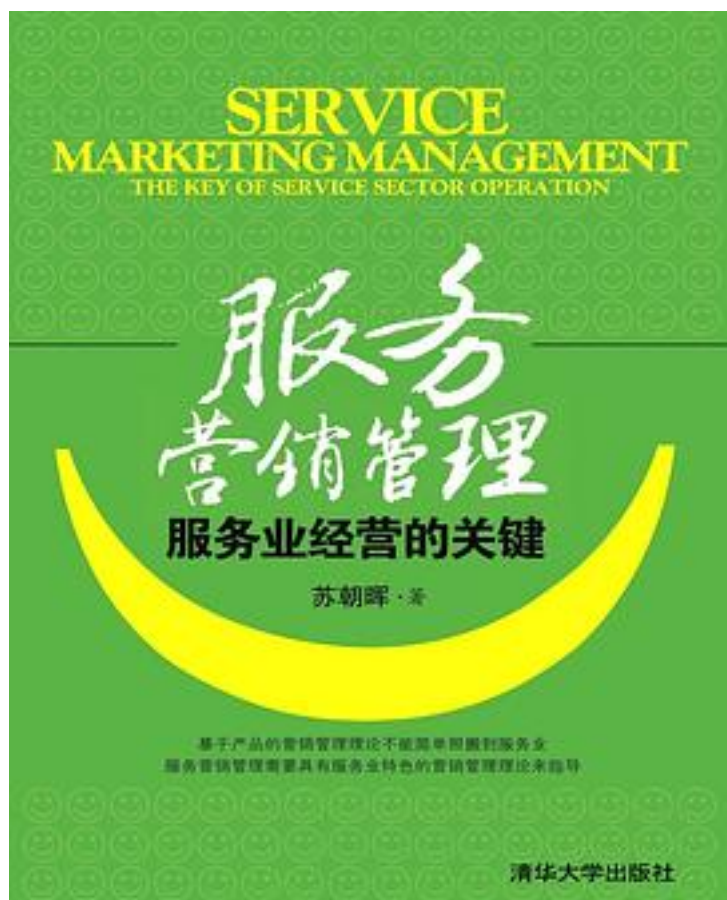


# 服务营销管理



[服务营销管理\\_下载链接1](#)

著者:陈祝平 编

出版者:

出版时间:2008-3

装帧:

isbn:9787121060038

《当代市场营销学科系列教材·服务营销管理(第2版)》第1版自2002年出版以来，受到学界和业界的广泛好评，被很多高校选为教材，并被中国市场学会选为中国市场总监业务资格考试指定教材。本次再版沿用了第1版的基本框架，即国际普遍采用的“服务质量5大差距模型”，分5篇介绍服务业、服务期望、服务标准制定、控制服务实绩、管理

服务承诺。这次修订的最大特色在于加入了“服务营销8化模型”、知识创新和文化创新、服务效率的相关内容，调整了服务期望和感知、服务定价的内容，用一批最新的案例对原版中的案例进行了替换和补充，体现了时效性和实用性。一

作者介绍:

目录:

[服务营销管理\\_下载链接1](#)

标签

评论

这本书还行，就是这们课的老师.....

-----  
[服务营销管理\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[服务营销管理\\_下载链接1](#)