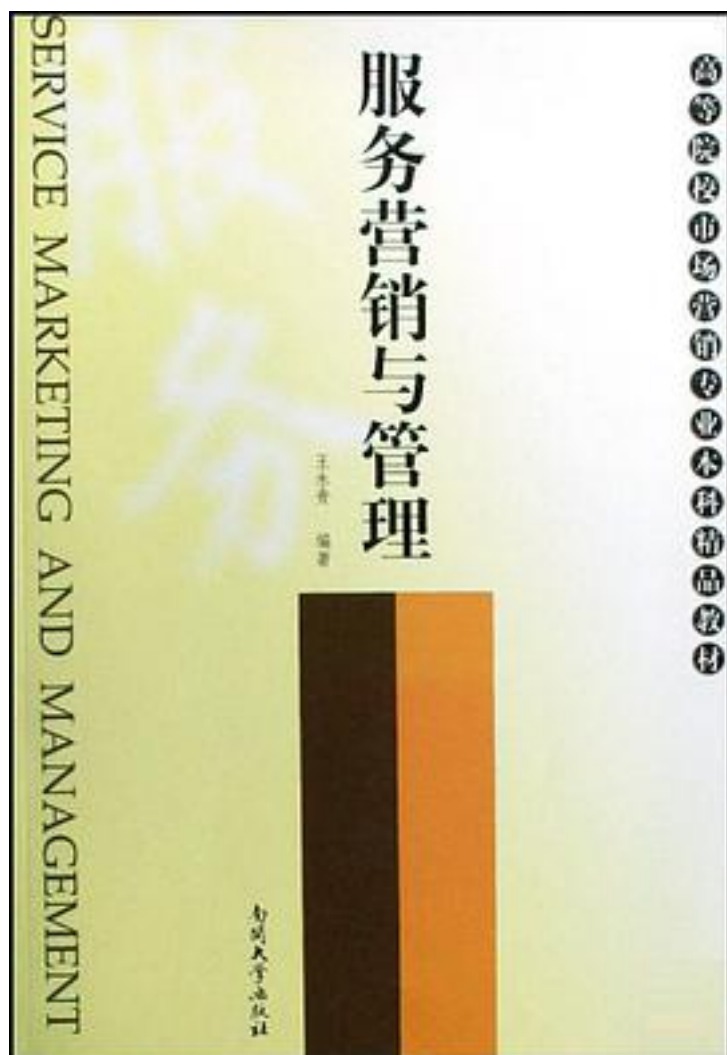


# 服务营销与管理



[服务营销与管理\\_下载链接1](#)

著者:王永贵

出版者:

出版时间:2009-2

装帧:

isbn:9787310030828

《服务营销与管理》以顾客价值感知、价值锁定、价值创造与交付以及价值提升为主线，以服务经济和消费经济时代的来临为大背景，从深入剖析服务的内涵及其本质特征入手，系统地阐述了服务营销与传统的市场营销之间的区别和联系，论述了服务营销的相关理论，重点总结和探索了企业从事服务营销与管理的核心问题与流程，并在总结国内外成功服务营销与管理实践的基础上，系统地介绍了服务中的消费者行为、顾客需求的管理以及关系营销在服务营销中的有效运用等问题，剖析了服务营销战略和服务市场细分等关键问题，透视了服务产品的开发与交付流程。

作者介绍:

目录:

[服务营销与管理\\_下载链接1\\_](#)

标签

管理学

服务营销

评论

-----  
[服务营销与管理\\_下载链接1\\_](#)

书评

-----  
[服务营销与管理\\_下载链接1\\_](#)