

服务营销精要



[服务营销精要_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2011-9

装帧:

isbn:9787300137537

《服务营销精要》沿用洛夫洛克教授著作的一贯逻辑，从探讨服务的本质出发，以服务营销组合要素贯穿全书，运用生动的案例，揭示消费者在参与服务过程中的各种行为及其心理活动，以优质服务企业为示例，让读者直观地感受到服务改进与质量提升的着力点。

《服务营销精要》的一个突出特点是从顾客视角出发，把服务的基本理论和顾客参与服务的具体情境结合起来，为读者提供更具针对性、适切性的策略、路径与工具。书中总结的很多经验均体现了对精益服务的追求，引导企业努力为顾客创造难忘的体验、精神的愉悦，进而营造稳定的顾客关系，获得持久竞争力。

《服务营销精要》配套英文版已推出，供读者参照阅读。

作者介绍:

目录:

[服务营销精要_下载链接1](#)

标签

管理学

案例研究

服务营销

服务管理

市场营销

企业管理

评论

- 1、很专业，案例很好；
- 2、P250忠诚之轮：建立忠诚的基础、创造忠诚纽带、减少客户波动；

随堂作业……不过服务之花，服务蓝图还是记得的。

[服务营销精要_下载链接1](#)

书评
