第一图书网, tushu007.com

<<酒店服务营销>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务营销>>

13位ISBN编号：9787111387275

10位ISBN编号：7111387279

出版时间：2012-7

出版时间：机械工业出版社

作者：罗振鹏　主编

页数：230

字数：365000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

旅游业已成为我国服务业迅速发展的典型代表，酒店业更是其重要的一部分。
面对激烈的竞争，针对酒店业的营销也显得非常重要。
罗振鹏主编的《酒店服务营销》以服务营销的概念为主导，以酒店服务为主题，介绍了酒店业服务营销的理论知识与实践内容，并结合具体案例分析酒店服务营销的内容和方法，有利于提高学生的职业能力。

《酒店服务营销》可作为应用型本科院校、高职院校酒店管理及相关专业教材，也可作为酒店业管理人员的培训用书。

<<酒店服务营销>>

书籍目录

前言
第一章 服务营销的基本概念
第一节 营销的基本概念
第二节 服务营销
第三节 酒店服务营销
本章小结
复习思考题
第二章 酒店产品、品牌
第一节 酒店的产品设计
第二节 酒店服务创新
第三节 酒店品牌的意义及品牌建设
本章小结
复习思考题
第三章 酒店的定价策略
第一节 基于成本的价格
第二节 竞争定价法
第三节 需求定价法
第四节 酒店的其他定价方法
第五节 酒店的价格策略
本章小结
复习思考题
第四章 酒店的分销渠道
第一节 酒店分销渠道的概念
第二节 酒店分销渠道的分析
第三节 酒店分销渠道的策略与管理
本章小结
复习思考题
第五章 酒店的外部营销
第一节 酒店营销调研
第二节 酒店广告与销售
第三节 酒店公共关系
第四节 酒店服务沟通策略
本章小结
复习思考题
第六章 酒店关系营销
第一节 关系营销的基本概念
第二节 顾客忠诚理论
第三节 酒店关系营销的策略与顾客关系管理
本章小结
复习思考题
第七章 酒店的内部营销
第一节 酒店内部营销的概念
第二节 酒店的服务利润链
第三节 酒店员工流失
第四节 酒店的领导力与员工激励

第五节 酒店内部营销策略
本章小结
复习思考题
第八章 酒店的互动营销
第一节 酒店服务过程—— 蓝图与流程
第二节 真实瞬间与服务接触
第三节 顾客服务体验
第四节 顾客满意理论
第五节 店内营销
本章小结
复习思考题
第九章 酒店的有形展示
第一节 酒店服务的有形展示与感官营销
第二节 酒店服务场景的意义
第三节 酒店有形展示的作用
第四节 酒店有形展示管理
本章小结
复习思考题
第十章 酒店服务质量管理
第一节 酒店服务质量概念
第二节 服务质量管理
第三节 服务投诉处理
本章小结
复习思考题
第十一章 现代技术在酒店营销中的应用
第一节 酒店现代技术的应用
第二节 现代技术与未来酒店营销
第三节 新的网络营销模式
本章小结
复习思考题
第十二章 酒店服务营销战略
第一节 战略管理的基本概念
第二节 战略层级的酒店服务营销
第三节 战术层级的酒店服务营销计划
第四节 运营层级的酒店服务营销计划
第五节 服务营销计划格式
本章小结
复习思考题
参考文献

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com