

《服务营销》

课程名称		服务营销			课程编号	1640224	
英文名称		Marketing Service			课程类型	专业核心课	
总学时	36	理论学时	36	实验学时	0	实践学时	0
学分	2	预修课程	市场营销		适用对象	营销	
课程简介 (200 字左右)		<p>现代市场经济中服务的作用越来越重要：一是消费者越来越多的可支配收入用于服务消费；二是企业规模的日益庞大和结构的日益复杂导致其采购者需要大量购买各种专业服务和别的企业的服务；三是现代制造企业常常通过顾客服务策略来赢得竞争，还可以从其为产品提供的支持性服务中获利。服务营销是一门为适应新的市场条件而设立的课程，主要内容有：服务营销的独特之处、建立分析服务的框架、顾客的经历、在市场上对服务进行定位、瞄准顾客和建立关系、管理需求、假造和传递服务、通过附加服务为核心产品增添价值、了解成本和制定定价策略、服务沟通和促销通过提高质量和生产力增加价值、发展和管理顾客服务职能、组织和实施营销工作及全球化的服务营销等。</p>					