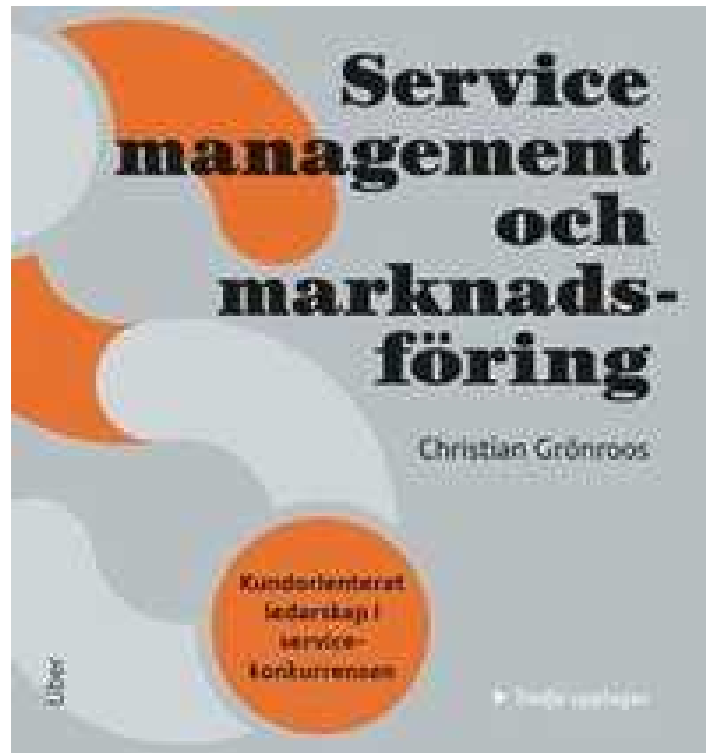


Tags: Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen MOBI download; Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen e-bok apple; Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen epub books download; Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen bok pdf svenska; Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen las online bok; Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen ladda ner pdf e-bok

Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen PDF E-BOK

Christian Grönroos



Författare: Christian Grönroos

ISBN-10: 9789147112425

Språk: Svenska

Filstorlek: 2380 KB

BESKRIVNING

Alla företag, oberoende av om kärnan i deras erbjudanden är tjänster eller varor, råkar i dag ut för servicekonkurrens, där förmågan att hantera tjänstekomponenterna i erbjudandena är nyckeln till framgång. I denna aktualiserade och utökade upplaga av Service management och marknadsföring behandlas serviceperspektivet i affärsverksamhet, det vill säga hur man driver en verksamhet i enlighet med en servicelogik för att klara sig i servicekonkurrensen. Läs mer! Boken behandlar utveckling och ledning av företag utifrån ett kundperspektiv, där servicelogik utgör grunden för verksamheten. Författaren beskriver begrepp, modeller och instrument för utveckling och styrning av bland annat produktivitet och lönsamhet i serviceverksamheter, marknadsföring och varumärke, tjänsteerbjudanden, tjänsteinriktad organisation och servicekultur samt intern marknadsföring. Ett kapitel ägnas åt transformering av traditionella tillverkande företag till serviceföretag. Bokens första upplaga fick Pro Oeconomiapriset år 2002 av Finlands Ekonomförbund. Sagt om boken "This book will challenge companies to rethink how they should manage their services in building their competitive strength and profitability. Grönroos continues as one of service marketing's most original and able thinkers." - Philip Kotler "Efter att i tre årtionden ha bidragit till tjänste- och serviceforskningen befinner sig Grönroos fortfarande i frontlinjen. En kreativ bok som både behandlar etablerade begrepp och teorier och på ett personligt sätt tillför nya infallsvinklar." - Evert Gummesson, professor, Stockholms universitet "Service management och marknadsföring ger en aspektrik introduktion till dagens mest centrala kunskapsområde inom näringsliv och förvaltning. Boken ger inte bara en grundläggande referensram för studenter utan fungerar också som ett verktyg för fördjupad förståelse hos chefer och ledare." - Jan E. Persson, Ek dr, universitetslektor, Lunds universitet Om författarna Christian Grönroos är professor med inriktning mot tjänste- och relationsmarknadsföring vid Svenska Handelshögskolan i Helsingfors. Översättare: Manne Svensson

VAD SÄGER GOOGLE OM DEN HÄR BOKEN?

Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i ...

ISBN: 9789147088614. Liber. 2 uppl. 2008. 448 sidor.// Alla företag, oberoende av om kärnan i deras erbjudanden är tjänster eller varor, råkar i ...

Word 2016 (9789185989867) | Bokus

Köp begagnad Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen av Christian Grönroos hos Studentaplan snabbt, tryggt och enkelt ...

Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i ...

Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen | Christian Grönroos | ISBN: 9789147112425 | Kostenloser Versand für alle ...

**SERVICE MANAGEMENT OCH MARKNADSFÖRING : KUNDORIENTERAT LEDARSKAP I
SERVICEKONKURRENSEN**

LÄS MER