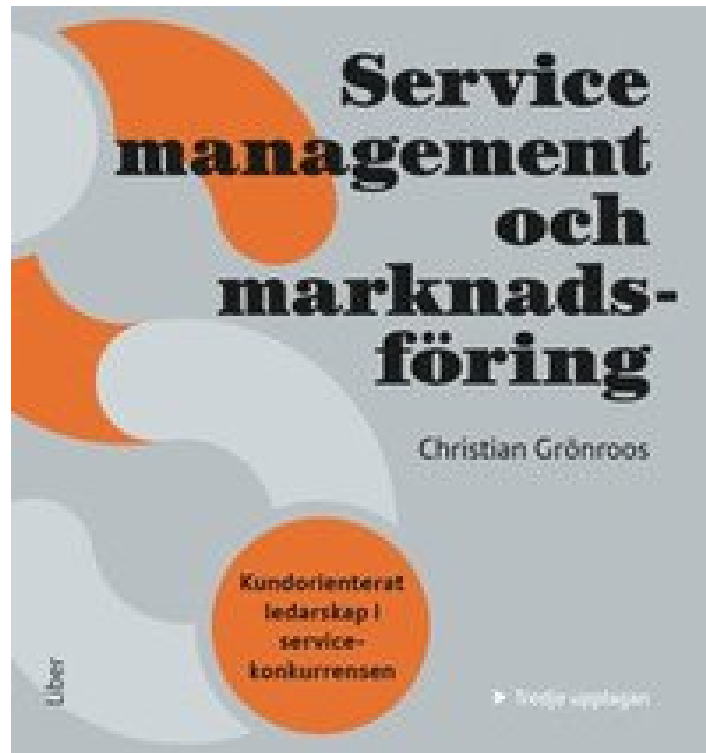


Keywords: Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen PDF pdf bok på svenska, ladda ner Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen ePUB, Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen las online, Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen download

Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen PDF

Peter Öhman, Torbjörn Tagesson



Det här är bara ett utdrag ur Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen bok. Du kan hitta hela boken genom att klicka på knappen nedan.



Författare: Peter Öhman, Torbjörn Tagesson

ISBN-10: 9789147112425

Språk: Svenska

Filesize: 4640 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 OMDEN HÄR BOKEN?

Service Management och marknadsföring Kundorienterat ledarskap i service-konkurrensen Alla företag, oberoende av om kärnan i deras erbjudanden är tjänster eller ...

Service Management och marknadsföring : kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen: Amazon.es:
Christian Grönroos: Libros en idiomas extranjeros

Service Management och marknadsföring ... och marknadsföring - Kundorienterat ledarskap i ... en servicelogik för att klara sig i servicekonkurrensen.

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

[Fortsätt läsa...](#)