



# Dienstleistungsmarketing Grundlagen - Konzepte - Methoden

Lehrbuch Lehrbuch

Monografía

Zur Sicherung und Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung steht die Bedeutung und Notwendigkeit eines professionellen Dienstleistungsmarketing sowohl für traditionelle Dienstleister als auch für industrielle Anbieter mit Serviceleistungen im Vordergrund. Heribert Meffert und Manfred Bruhn beschreiben umfassend, wie Herausforderungen und Probleme, die sich bei der Vermarktung von Dienstleistungen stellen, gelöst werden können. Zahlreiche Übungsfragen zu den einzelnen Kapiteln ermöglichen dem Leser, die Inhalte des Buches zu wiederholen und sein Verständnis zu überprüfen. In der 7. Auflage wurden aktuelle Entwicklungen in den Bereichen Social Media, Customer Experience Management, Online-Distribution, E-Commerce u.a. integriert. Der Inhalt- Gegenstand und Besonderheiten des Dienstleistungsmarketing- Konzepte und theoretische Grundlagen des Dienstleistungsmarketing- Informationsgrundlagen des Dienstleistungsmarketing- Strategisches und Operatives Dienstleistungsmarketing- Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich- Implementierung des Dienstleistungsmarketing- Controlling im Dienstleistungsmarketing- Internationales Dienstleistungsmarketing- Entwicklungstendenzen des DienstleistungsmarketingDie AutorenUniv.-Professor Dr. Dr. h.c. mult. Heribert Meffert ist Professor der Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing, und emeritierter Direktor des Instituts für Marketing am Marketing Center Münster (MCM) der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster und Honorarprofessor an der Handelshochschule Leipzig (HHL). Univ.-Professor Dr. Manfred Bruhn ist Ordinarius für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing und Unternehmensführung, an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Basel und Honorarprofessor an der Technischen Universität München

<https://rebiunoda.pro.baratznet.cloud:28443/OpacDiscovery/public/catalog/detail/b2FpOmNlbGVicmF0aW9uOmVzLmJhcmF0ei5yZW4vMjkzMTYzODM>

**Título:** Dienstleistungsmarketing Grundlagen - Konzepte - Methoden

**Edición:** 7., überarb. u. erw. Aufl. 2012

**Editorial:** Wiesbaden Gabler Verlag 2012

**Descripción física:** Online-Ressource

**Tipo Audiovisual:** (stw)Dienstleistungsmarketing (stw)Theorie (Produktform)Electronic book text (Zielgruppe) Upper undergraduate Dienstleistungen Dienstleistungsmanagement Dienstleistungsmarketing Dienstleistungsqualität Marketing Meffert Marketing Edition Qualitätsmanagement Lehrbuch Dienstleistung

**Documento fuente:** Buchausg. u.d.T. Meffert, Heribert. Dienstleistungsmarketing

**Nota general:** Lizenzpflichtig

**Nota de acción:** Archivierung/Langzeitarchivierung gewährleistet DE-101 pdager

**ISBN:** 9783834938589 3834938580 9783834934420 3834934429

**Materia:** Economics Marketing Economics Marketing Dienstleistung Marketing :f Lehrbuch

**Enlace a formato físico adicional:** Druckausg. Meffert, Heribert, 1937-. Dienstleistungsmarketing Wiesbaden : Springer Gabler, 2012 X, 530 S., Ill., graph. Darst. (DE-101)1025196082 7., überarb. und erw. Aufl

---

## **Baratz Innovación Documental**

- Gran Vía, 59 28013 Madrid
- (+34) 91 456 03 60
- informa@baratz.es