

مفاهیم مورد نیاز در مدیریت بازاریابی

نویسنده:

شکوفه صادقی

امدرس دانشگاه



www.katibenovin.ir



سرشناسه	:	صادقی، شکوفه، ۱۳۶۷
عنوان و نام پدیدآور	:	مفاهیم مورد نیاز در مدیریت بازاریابی / شکوفه صادقی.
مشخصات نشر	:	شیراز: کتیبه نوین، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	:	۱۷۴ ص.
شابک	:	978-622-6804-19-6
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
موضوع	:	بازاریابی
موضوع	:	Marketing
موضوع	:	بازاریابی -- مدیریت
موضوع	:	Marketing -- Management
موضوع	:	مشتری شناسی -- مدیریت
موضوع	:	Customer relations -- Management
رده بندی کنگره	:	HF۵۴۱۵
رده بندی دیویی	:	۶۵۸/۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۷۰۱۱

عنوان کتاب:	مفاهیم مورد نیاز در مدیریت بازاریابی
نویسنده:	شکوفه صادقی
ناشر:	کتیبه نوین
نوبت چاپ:	اول ۱۳۹۸
شابک:	۹۷۸-۶۲۲-۶۸۰۴-۱۹-۶
شمارگان:	جلد ۱۰۰۰
سروراستار و صفحه آرا:	علی داودی
چاپ و صحافی:	چاپ مهر
قیمت:	۳۰۰۰۰ تومان

(کلیه حقوق برای انتشارات کتیبه نوین محفوظ است)

فهرست مطالب

فصل اول: بازاریابی و مزیت رقابتی	۷
بازاریابی	۹
واژه های مهم بازاریابی	۱۱
کسب مزیت مبتنی بر	۱۷
خاستگاه منابع کسب مزیت رقابتی	۲۶
مراحل بازاریابی	۲۹
وظایف مدیریت بازاریابی	۳۳
تئوری های بازاریابی	۳۵
فصل دوم: مفاهیم و مؤلفه های بازاریابی	۳۷
بازارسازی	۳۹
ارتباط با مشتری	۴۲
مؤلفه های مدیریت ارتباط با مشتری	۴۴
دیدگاه های مدیریت ارتباط با مشتری	۴۵
موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری	۴۹
نشان تجاری	۵۲
برند و بازار رقابتی	۵۸
وفاداری مشتری	۶۳
وفاداری به نشان تجاری	۷۱
ابعاد وفاداری مشتریان	۷۵
عوامل مؤثر بر وفاداری مشتری	۸۲
ایجاد وفاداری در مشتری	۸۷

۹۲	 قوانین ایجاد وفاداری در مشتریان
۹۵	 رتبه‌بندی مشتریان
۹۷	 انتظارات مشتری
۱۰۱	 باورهای مشتری
۱۰۳	 شناخت و نگرش مصرف‌کنندگان
۱۱۰	 رسیدگی به شکایت‌های مشتریان
۱۱۵	 خلاقیت و نوآوری در سازمان‌های عصر نوین
۱۱۹	 افزایش خلاقیت و نوآوری در بازاریابی
۱۲۲	 تکنیک‌های خلاقیت و نوآوری
۱۳۱	 نقش اقدامات مدیریتی در نوآوری
۱۴۳	 استراتژی‌های رقابتی؛ وابسته به خلاقیت و نوآوری
۱۵۱	 بازاریابی الکترونیک
۱۵۶	 رضایت مشتری
۱۵۹	 فرهنگ بازاریابی
۱۶۵	 منابع