

مدیریت منبج خدمات بر میزان وفاداری مشتریان

نگارش:

رحیم فرزام

فرزام، رحیم، ۱۳۴۸ - Farzam, Rahim	سرشناسه:
مدیریت منسجم خدمات بر میزان وفاداری مشتریان / نگارش رحیم فرزام؛	عنوان و نام پدیدآور:
ویراستار پیمان عباد، هانیه ناظری.	مشخصات نشر:
تهران: موسسه اندیشه کامیاب ایرانیان، ۱۳۹۸.	مشخصات ظاهری:
۷۵ ص.	شابک:
۲۵۰۰۰ ریال: ۲-۴۸۰-۴۵۳-۶۰۰-۹۷۸	وضعیت فهرست نویسی:
فیپا	موضوع:
مصرف کنندگان -- ایران -- رضایت -- نمونه پژوهی	موضوع:
Consumer satisfaction -- Iran -- Case studies	موضوع:
برندسازی (بازاریابی) -- ایران -- نمونه پژوهی	موضوع:
Branding (Marketing) -- Iran -- Case studies	موضوع:
لوازم آرایش -- ایران -- بازاریابی -- نمونه پژوهی	موضوع:
Cosmetics -- Iran -- Marketing -- Case studies	موضوع:
ستری شناسی -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی	موضوع:
Customer relations -- Management -- Iran -- Case studies	موضوع:
۱۳۹۸ ف/۴۵۳/۲۳۵/۵۴۱۵ HF	رده بندی کنگره:
۶۵۰۱۳۴۳۱۸۸	رده بندی دیویی:
۵۰۴۶۲۲۸	شماره کتابشناسی ملی:

مدیریت منسجم خدمات بر میزان وفاداری مشتریان

ناشر: موسسه فرهنگی انتشاراتی اندیشه کامیاب ایرانیان

مؤلف: رحیم فرزام

ویراستار: پیمان عباد، هانیه ناظری

مدیر تولید: موسسه آموزشی خوارزمی

صفحه آرایی و طراحی جلد: بهمن سرداری

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۷

چاپ و صحافی: موسسه آموزشی خوارزمی

ناظر چاپ: پژمان عباد، محبوبه رضا علی

قیمت: ۲۵۰،۰۰۰ ریال

شابک: ۲-۴۸۰-۴۵۳-۶۰۰-۹۷۸

کلیه حقوق چاپ برای ناشر محفوظ است.

نشانی: تهران - خ انقلاب - پج شمیران - خ نور محمدی - پلاک ۳۷ - واحد ۱۲

Email: e_a_kamyab@yahoo.com

تلفن: ۷۷۶۴۱۰۸۹

۱	کلیات
۵	بیان مسئله پژوهشی
۷	اهمیت و ضرورت پژوهش
۹	تعریف نظری متغیرهای پژوهش
۱۱	ادبیات و پیشینه پژوهش
۱۳	مقدمه
۱۳	برند و برندسازی
۱۵	تصور برند
۱۷	تصور ناپین، سمبلیک و عملکردی برند
۱۸	اعتماد برند
۲۵	حس اجتماعی نسبت به برند
۲۷	قدرت اجتماعی بر ابیت
۲۸	قدرت اجتماعی مشروطیت برند
۲۸	قدرت اجتماعی الگو بودن برند
۲۹	قدرت اجتماعی عملکردی برند
۳۱	وفاداری مشتریان
۳۳	وابستگی عاطفی مصرف کنندگان به برند
۳۴	تبیین نظری مفهوم وفاداری مشتریان (عشق برند)
۳۵	تبلیغات شفاهی
۳۸	اهمیت تبلیغات شفاهی
۴۰	مدیریت تبلیغات شفاهی
۴۵	انواع تصمیمات خرید مصرف کننده
۴۶	مدل رفتار خرید و سبک تصمیم گیری مصرف کننده
۴۸	پیشینه مطالعاتی پژوهش
۶۱	خلاصه فصل
۶۳	منابع و مأخذ