

چکیده‌ای از

بازاریابی خدمات

مفاهیم، راهبردها و نمونه‌ها

www.ketab.ir

نویسندگان: داگلاس هافمن و جان بیتسون

تلخیص و ترجمه: شراره امامی

سرشناسه	هافمن، کی. داگلاس Hoffman, K. Douglas
عنوان و نام پدیدآور	چکیده‌ای از بازاریابی خدمات: مفاهیم، راهبردها و نمونه‌ها / نویسندگان داگلاس هافمن، جان بیتسون؛ تلخیص و ترجمه شراره امامی؛ ویراستار امیرعلی نصیری.
مشخصات نشر	تهران: نماد اندیشه، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	۱۶۰ص: جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۰۴۵-۴۲-۸: ۱۹۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
یادداشت	عنوان اصلی: Services marketing : concepts, strategies, & cases, 2017
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	خدمات -- بازاریابی
موضوع	بازاریابی
شناسه اذره	بیتسون، جان ای. جی.
شناسه افزوده	Bateson, John E. G.
شناسه افزوده	امامی، شراره، ۱۳۵۶-، مترجم
رده بندی کنگره	۶۵۸/۸: ۹۹۸۰/۵-ه۲ج۸: ۱۹۷: HD
رده بندی دیویی	۶۵۸/۸
شماره کتابشناسی ملی	۵۴۴۱۰۰۲

چکیده‌ای از بازاریابی خدمات: مفاهیم، راهبردها و نمونه‌ها

نویسندگان: داگلاس هافمن و جان بیتسون

تلخیص و ترجمه: شراره امامی

ویراستار: امیرعلی نصیری

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۷

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

بها: ۱۹۰۰۰ تومان

ناشر: نماد اندیشه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۰۴۵-۴۲-۸



مدیرمسئول: اعظم کتابی (۰۹۱۲۳۱۰۸۲۶۱)

خیابان ولیعصر، پارک وی، شماره ۲۸۶۹، واحد ۴

namadeandisheh@gmail.com

فهرست

۹	پیشگفتار
۱۱	فصل ۱. مقدمه‌ای بر مبحث خدمات
۱۳	۱,۱. مقدمه
۱۴	۲,۱. خدمات چیست؟
۱۹	۳,۱. قالب‌های تجربه خدماتی
۲۵	۴,۱. چرا باید در مورد خدمات مطالعه کرد؟
۲۸	۵,۱. انقلاب خدماتی: تغییر در چشم‌انداز خدمات
۳۵	فصل ۲. تفاوت‌های بنیادی > با خدمات
۳۷	۱,۲. مقدمه
۳۹	۲,۲. ناملموس بودن: مادر تمام اختلاف‌ها، به خصوص به فرد
۴۳	۳,۲. غیرقابل تفکیک بودن
۵۱	فصل ۳. فرایند تصمیم‌گیری مشتری
۵۳	۱,۳. مقدمه
۵۴	۲,۳. مراحل تصمیم‌گیری مشتری
۶۰	۳,۳. ملاحظات خاص در رابطه با خدمات
۷۵	فصل ۴. نیروی انسانی: مدیریت پرسنل خدماتی
۷۷	۱,۴. مقدمه
۷۸	۲,۴. اهمیت پرسنل خدماتی
۸۰	۳,۴. پرسنل خدماتی به عنوان انجام دهنده کار دوگانه
۸۶	۴,۴. اهمیت منابع انسانی برای شرکت‌های خدماتی
۹۴	۵,۴. همه چیز با هم
۹۷	فصل ۵. تعریف و اندازه‌گیری میزان رضایت مشتری
۹۹	۱,۵. مقدمه

۱۰۰	۲,۵. اهمیت رضایت مشتری
۱۰۱	۳,۵. رضایت یا نارضایتی مشتری چیست؟
۱۰۲	۴,۵. منافع حاصله از رضایت مشتری
۱۰۳	۵,۵. اندازه‌گیری میزان رضایت مشتری
۱۰۶	۶,۵. درک میزان رضایت‌مندی مشتریان
۱۰۹	۷,۵. آیا پرسش در مورد رضایت مشتری ارزشی دارد؟
۱۱۷	۸,۵. نگرانی‌های جدیدتر به رضایت مشتری
۱۲۵	فصل ۶. حفظ و نگهداری مشتری
۱۲۷	۱,۶. مقدمه
۱۲۷	۲,۶. حفظ و نگهداری مشتری به چه معنی است؟
۱۳۲	۳,۶. منافع حفظ و نگهداری مشتری
۱۳۵	۴,۶. روش‌های حفظ و نگهداری مشتری
۱۴۰	۵,۶. ایجاد برنامه‌های حفظ و نگهداری مشتری
۱۵۰	۶,۶. مدیریت فرار و روگردانی مشتری
۱۵۷	فصل ۷. واژه‌نامه

پیشگفتار

«بازاریابی» به عنوان فرایندی مدیریتی - اجتماعی تعریف می‌شود که به وسیله آن افراد و گروه‌ها از طریق تولید و مبادله کالا با یکدیگر، به امر تأمین نیازها و خواسته‌های خود اقدام می‌کنند. برای روشن شدن این تعریف باید اصطلاحات مهم نیاز، خواسته، تقاضا، کالا، مبادله، معامله و بازار را بررسی کرد.

«بازاریابی خدمات» شاخه‌ای تخصصی از بازاریابی است که در اوایل دهه ۱۹۸۰ ظهور پیدا کرد؛ با این فرض که ذات خدمات، راهبردهای متفاوتی را در مقایسه با بازاریابی کالا مطالبه می‌کند. این شاخه از بازاریابی معمولاً کسب‌وکارهای مبتنی بر مدل خرده‌فروشی (B2C) و بنگاه با بنگاه (B2B) را پوشش می‌دهد.

کتابی که به عنوان اساس این کتاب در نظر گرفته شده است، از مراجع اصلی درس بازاریابی خدمات در دانشگاه‌های مطرح دنیاست. یعنی «بازاریابی خدمات: مفاهیم، راهبردها و نمونه‌ها» نوشته داگلاس هافمن و جان بیتسون. تا جایی که من اطلاع دارم این کتاب قبلاً در ایران ترجمه نشده است. از طرفی، برای کاهش حجم کتاب و به طبع آن قیمت، فقط قسمت‌های مهم‌تر از کتاب را انتخاب و ترجمه کردم.

در پایان مایلم از چند نفر تشکر کنم؛ اول از همه کلیه اساتید محترم خودم در ایران و اسکاتلند، سپس از همسر عزیزم برای تشویق من به چاپ این کتاب و ویراستاری آن. سرکار خانم اعظم کتابی (مسئول انتشارات نماد اندیشه) که قطعاً بدون همداری ایشان، این کتاب در اختیار شما نبود. با وجود تمام زحمت کشیده شده و دقت صرف شده در زمینه ترجمه، حروف‌نگاری و صفحه‌آرایی، مسلماً این کتاب عاری از اشتباه نیست. سپاسگزار خواهم بود تا نظرهای انتقادی و اشتباه‌های احتمالی را از طریق پست الکترونیکی زیر به اطلاع برسانید:

sh.emami.ir@gmail.com

نکته آخر اینکه، در طول بیست سال فعالیت در صنعت گردشگری به این باور رسیده‌ام مادامی که مشکل نیروی انسانی و آرایه آموزش‌های مناسب به آنها برطرف نشود، صحبت از این مسایل راه به جایی نخواهد برد. پس بیایید دست به دست هم دهیم تا در وهله اول گره از این مشکل بگشاییم.

در پناه حق

شراره امامی

پاییز ۱۳۹۷