기타

BUSINESS

기타 Business 64

라이프사이언스
http://www.lifescience.co.kr

기타 Business



비대면 온라인 강의를 위한 온택트 퍼실리테이션

지은이 김민선, 김진규, 이일권
2021 I 192 p I ₩ 19,000
ISBN : 978-89-6154-388-0



서비스 마케팅, 제9판

지은이 Jochen Wirtz, Christopher Lovelock
옮긴이 임채운, 박설우, 손정화, 이현주, 차문경, 김채영
2024 I 310 p I ₩ 30,000



E-Book

Services Marketing: People, Technology, Strategy, 9/E

지은이 Jochen Wirtz
2021 I 684 p I ₩ 50,000
ISBN : 9781944659820



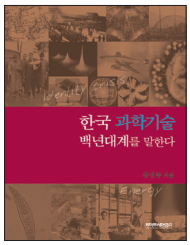
리더십의 이해

지은이 김순향, 김진규
2023 I 188 p I ₩ 25,000
ISBN : 978-89-6154-409-2



과학기술진로 컨설팅 북

지은이 이진성, 김상철, 장순근, 박광동, 정지후, 정항근, 송현수, 조정식, 이승우, 최윤대, 이용희, 신재정, 고민숙, 김종우, 민기홍, 김인섭, 이정걸, 김광현, 황원근
2022 I 496 p I ₩ 40,000
ISBN : 978-89-6154-404-7



한국 과학기술 백년대계를 말한다

지은이 강성종
2008 I 544 p I ₩ 26,000
ISBN : 978-89-6154-024-7



서비스 마케팅 9판

지은이 Jochen Wirtz, Christopher Lovelock
옮긴이 임채운, 박설우, 손정화, 이현주, 차문경, 김채영

1부 서비스 제품, 시장 및 고객 이해
- **1장** 서비스 경제의 가치 창출
- **2장** 서비스 고객 이해
- **3장** 경쟁시장에서의 서비스 포지셔닝

2부 서비스에 대한 마케팅 4P의 적용
- **4장** 서비스 제품과 브랜드 개발
- **5장** 물리적·전자적 채널을 통한 서비스의 유통
- **6장** 서비스 가격과 수익 관리
- **7장** 서비스 마케팅 커뮤니케이션

3부 서비스 접점 관리
- **8장** 서비스 프로세스 설계
- **9장** 서비스 수요와 공급의 균형
- **10장** 서비스 환경 조성
- **11장** 서비스 경쟁 우위를 위한 인적 관리

4부 고객관계 개발
- **12장** 고객관계 관리 및 충성도 구축
- **13장** 고객 불만 처리 및 서비스 회복

5부 서비스 우수성을 위한 노력
- **14장** 서비스 품질 및 생산성 향상
- **15장** 세계적 수준의 서비스 조직 구축