



SPIS TREŚCI

SŁOWO OD AUTORA	9
----------------------------------	---



CHARAKTERYSTYKA MARKETINGU USŁUG	13
---	----

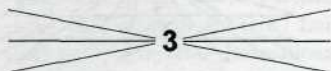
Wstęp	13
Rola sektora usług w gospodarce	15
Charakterystyka usług	20
Klasyfikacja usług	25
Usługi w sektorze produkcji	33
Podsumowanie	35



MARKETING USŁUG A MARKETING PARTNERSKI	39
---	----

Rola marketingu	39
Usługi a marketing-mix	43
Rozwój marketingu usług	45

Marketing partnerski	51
Na którym rynku prowadzić marketing partnerski?	60
Istota marketingu usług	63



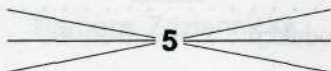
OPRACOWANIE MISJI FIRMY USŁUGOWEJ 65

Definicja misji	65
Istota misji	67
Misja firmy usługowej	73
Proces tworzenia misji firmy usługowej	83
Misja efektywna	88



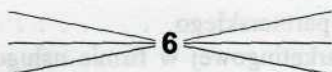
SEGMENTACJA RYNKU USŁUG 93

Proces segmentacji rynku	93
Zdefiniowanie segmentowanego rynku	97
Kryteria segmentacji	99
Wybór najlepszego kryterium (kryteriów) segmentacji	114
Rozpoznanie i wybór konkretnych segmentów rynku	118
Segmentacja, plasowanie i strategia marketingu-mix	122



PLASOWANIE I RÓŻNICOWANIE USŁUG 126

Ewolucja roli plasowania	126
Różnicowanie usług w warunkach konkurencji	128
Plasowanie usług	134
Poziomy plasowania	139
Proces plasowania	142
Znaczenie plasowania	155



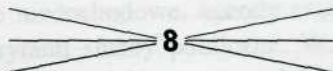
MARKETING-MIX 157

Elementy marketingu-mix	157
Usługa jako produkt	159
Kształtowanie ceny usługi	173
Dystrybucja: lokalizacja firmy i kanały	182
Promocja (komunikacja) w usługach	190
Ludzie	204
Procesy	210
Obsługa klienta	216
Opracowanie strategii marketingu-mix	221



PLAN MARKETINGOWY W DZIAŁALNOŚCI USŁUGOWEJ 226

Proces planowania	226
Kontekst strategiczny	227
Przegląd sytuacji	233
Sformułowanie strategii marketingowej	246
Alokacja środków i obserwacja	254
Planowanie marketingowe a usługi	258



FIRMA USŁUGOWA ZORIENTOWANA NA KLIENTA 260

Obsługa klienta, jakość i marketing	260
Jakość usług	265
Jak poprawić jakość usług	270
Utrzymanie klientów	277

Program marketingu partnerskiego	281
Rozwój orientacji marketingowej w firmie usługowej	283
Podsumowanie	293

LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA	296
---	------------

SKOROWIDZ	298
----------------------------	------------