

بازاریابی خدمات

نوشته‌ی:
هری بکوید

ترجمه‌ی:
فرزاد مقدم
بهزاد اصغریان



ناشر کتاب‌های تخصصی بازاریابی و تبلیغات

سنگین ناشر

بازاریابی خدمات

نویسنده: هری بکوید

مترجمان: فرزاد مقدم و بهزاد اصغریان

خوشنویسی به نام خداوند خورشید و ماه:

محمد کیانی

طراحی جلد و صفحه‌ها: آتلیه‌ی شرکت سیتِه

فیروزه یآوری

مدیر اجرایی:

فاطمه غلامی

ویراستار:



مجید اسماعیلی

صفحه‌آرایی:

طیف‌نگار

لیتوگرافی:

طیف‌نگار

چاپ و صحافی:

سیتِه

ناشر:

چاپ نخست: زمستان ۱۳۹۷

۱۰۰۰ نسخه

حق چاپ و نشر محفوظ است.

ISBN: 978-600-5253-89-4

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۲۵۳-۸۹-۴

دورنگار: ۷۷۶۰۳۷۲۲

تلفن: ۷۷۵۰۹۳۳۹

www.citehpub.com

بها: ۲۸۰۰۰ تومان

تالماند ره یو بل و ان ل

مؤلف: هری بکویث

ترجمه: فرزاد مقدم

موضوع: بازاریابی خدمات / نوشته هری بکویث؛ ترجمه فرزاد مقدم، بهزاد اصغریان.

تاریخ: ۱۳۹۷

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۲۵۲-۸۹-۴

وضعیت فهرست نویسی: فیا

عنوان اصلی: *Selling the invisible : a field guide to modern marketing*, c1997.

عنوان: بازاریابی خدمات -- بازاریابی

موضوع: *Service industries -- Marketing*

شناسه افزوده: مقدم، فرزاد، ۱۳۵۰ - مترجم

شناسه افزوده: اصغریان، بهزاد، ۱۳۴۷ - مترجم

رده بندی کنگره: HD۹۹۸۰/۵/ب۸ب۲ ۱۳۹۶

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۵

شماره کتابشناسی ملی: ۵۰۳۳۳۰۹

سرشناسه

عنوان و نام پدیدآور

مشخصات نشر

مشخصات ظاهری

شابک

وضعیت فهرست نویسی

یادداشت

موضوع

موضوع

شناسه افزوده

شناسه افزوده

رده بندی کنگره

رده بندی دیویی

شماره کتابشناسی ملی

فهرست

۱	پیشگفتار.....
۳	مقدمه.....
۹	برای شروع کار.....
۲۵	نظرسنجی و تحقیقات.....
۳۳	بازاریابی یک بخش نیست.....
۵۱	هجده باور غلط در برنامه‌ریزی.....
۷۵	مشتریان احتمالی چگونه فکر می‌کنند؟.....
۸۹	جایگاه‌سازی و تمرکز.....
۱۱۱	نمونه‌هایی از قیمت‌گذاری بی‌منطق.....
۱۲۱	جای مناسب برای حروف اول نام، روی پیراهن است نه روی شرکت.....
۱۳۹	ارتباطات و فروش.....
۱۷۳	رسیدگی به مشتریان موجود و حفظ آن‌ها.....
۱۸۵	از کوچک‌ترین چیزها استفاده کنید.....
۱۹۱	جمع‌بندی.....

پیشگفتار

خدمات دیدنی نیستند؛ پس چطور می‌خواهید آن‌ها را بفروشید؟ مشکل موجود در بازاریابی خدمات همین است.

این موضوع را چهارده سال پیش فهمیدم، وقتی در حال نوشتن نخستین متن تبلیغاتی‌ام درباره‌ی خدمات بودم. کالایی در میان نبود؛ به همین دلیل نمی‌توانستم مثلاً مهارت صرف‌شده در منحنی‌های اس (S) مانند سد چین یا ظرافت موجود در طراحی پارچه‌ی لباس سیدنی کرافورد یا هنر به‌کاررفته در نقوش یک کاسه‌ی چینی ظریف را نشان دهم. به‌هیچ‌وجه نمی‌توان خدمت را نشان داد؛ زیرا خدمت دیدنی نیست. خدمت، تنها وعده‌ی انجام چیزی توسط کسی است.

چطور می‌توانیم چنین چیزی را بفروشیم؟

کنکاش سالیان طولانی برای پیدا کردن جواب این پرسش به همراه سابقه‌ی کار بیست‌ودوساله در چهار شرکت خدماتی برتر و بزرگ آمریکا به نگارش این کتاب منتهی شد. کتابی که در دست دارید، با این پرسش اصلی بازاریابی خدمات، یعنی کیفیت خدمت آغاز می‌شود. در ادامه نقاطی را که باید بهبود یابد، با ارائه‌ی مثال‌هایی درباره‌ی تکنیک‌های کاربردی، به شما می‌آموزد. سپس مبانی بازاریابی خدمات را تبیین می‌کند. اینجاست که خواهید آموخت

کاری که انجام می‌دهید، در حقیقت چیست و انسان‌ها از شما چه چیزی می‌خرند.

همچنین می‌آموزید چگونه برای خدمات خود جایگاه‌سازی کنید، چگونه درک صحیحی از مشتریان احتمالی‌تان داشته باشید، چگونه رفتارشان را بشناسید و چگونه با آن‌ها رابطه برقرار کنید.