

Περιεχόμενα

Πρόλογος	11
Μείγμα Μάρκετινγκ	14
Αστυπάλαια, παραλία Price - Τιμή	17
Σοκολατάκια δώρο Product - Προϊόν.....	21
Αγορά από διαδικτυακό κατάστημα Place - Μέρος	25
Φούρνος Promotion - Προώθηση.....	29
Εστιατόριο Process - Διαδικασία	33
Συνεταιρισμός γυναικών People - Άνθρωποι.....	37
Οδοντιατρείο Physical evidence - Φυσική απόδειξη	41
Στρατηγική	44
Σουβλατζίδικο Συγκριτικό πλεονέκτημα	47
Χρωματοπωλείο Ανάλυση SWOT.....	51
Μελισσοκομικά προϊόντα Περιβάλλον επιχείρησης.....	55
Μανάβικο Διαφοροποίηση.....	59
Η ποικιλία της εστίασης Πυραμίδα του Maslow.....	63
Καφενείο Κύκλος ζωής προϊόντος	67
Καθαριστήριο Καταναλωτικό και βιομηχανικό μάρκετινγκ	71
Ζαχαροπλαστείο Φίρμα επιχείρησης	75
Μεταφορική εταιρεία Niche marketing.....	79

Τακτικές	82
Ο ελληνικός τουρισμός... αλλιώς... Νευρομάρκετινγκ	85
Μασάζ Μάρκετινγκ εμπειρίας.....	89
Κοσμηματοπωλείο Αγορά πολυτελούς προϊόντος/υπηρεσίας	93
Φωτοτυπίες Πρόσθετη πώληση.....	97
Κλειδαράς Εύρεση πελατών	101
Τυροπιτάς Καινοτομία	105
Εργαλεία	108
Διανομή γευμάτων Στοιχεία πελατών	111
Μίνι μάρκετ Merchandising	115
Οικιακή βοήθος Χαρτογράφηση εξυπηρέτησης.....	119
Φιλοξενία & ιστορία της εξυπηρέτησης στην αρχαία εποχή & τον χριστιανικό κόσμο Αρετές εξυπηρέτησης.....	123
Είδη διακόσμησης Επιθυμίες των πελατών.....	127
Κατάστημα ανδρικών ενδυμάτων Συμβουλευτική προσέγγιση.....	131
Φροντιστήριο ξένων γλωσσών Σχέσεις με πελάτες.....	135
Ενοικιαζόμενα δωμάτια Προστιθέμενη αξία.....	139
Οδηγός ταξί Ευγένεια - etiquette, netiquette	143
Εξυπηρέτηση επισκευής ηλεκτρονικού υπολογιστή Τηλεφωνική εξυπηρέτηση.....	147
Ακτοπλοϊκές συγκοινωνίες Έκπληξη	151
Ηλεκτρικά είδη Χαρακτηριστικά προϊόντων – όφελος στον πελάτη.....	155
Χαρακτηριστικά υπηρεσιών	158
Επαρχιακό ξενοδοχείο Η θεωρία των κενών.....	161
Υδραυλικός Διαστάσεις ποιότητας της εξυπηρέτησης	165
Κομμωτήριο Εποχικότητα.....	169

Δικηγόρος Διαδικασία & αποτέλεσμα	173
Κατάστημα επίπλων Παράπονα πελατών – διαχείριση.....	177
<i>Επικοινωνία</i>	180
Λαϊκή αγορά Μοντέλο επικοινωνίας AIDA	183
Μικρή ιδιωτική κλινική Ηλεκτρονική επικοινωνία με τον πελάτη	187
Θερινός κινηματογράφος Κουλτούρα πελατών.....	191
All day καφέ Συναισθηματικός λογαριασμός του πελάτη... ..	195
Ταχυδρομείο Η συμπεριφορά αναπαράγει συμπεριφορά... ..	199
Γυμναστής Επικοινωνία – θέματα συζήτησης.....	203
Αλυσίδα καταστημάτων οικιακού εξοπλισμού Εσωτερική επικοινωνία.....	207
Περιπετράς Κρίση – θετικό συναίσθημα.....	211
<i>After sales</i>	214
Παλιατζής Φήμη - διάδοση στόμα με στόμα	217
Πρατήριο καυσίμων Αξία ζωής του πελάτη	221
Γραμματέας «Όλη η εικόνα» της εξυπηρέτησης	225
Φαρμακείο Κοινωνικός ρόλος επιχείρησης.....	229
Σερβιτόρος Τυχρές συμπτώσεις	233
<i>Τίτλος Εργασίας</i>	236
«Αρχαία Ελλάδα, αρχές φιλοξενίας και εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση πελατών μέσω της αφήγησης»	236
<i>Βιβλιογραφία</i>	240