

Contenido breve

Parte 1	Características generales del marketing de servicios	1
Capítulo 1	Introducción a los servicios	2
Capítulo 2	Diferencias fundamentales entre los bienes y los servicios	26
Capítulo 3	Características generales del sector de servicios	52
Capítulo 4	Temas del proceso de decisión del consumidor en el marketing de servicios	81
Capítulo 5	Temas de ética en el marketing de servicios	105
Parte 2	Estrategia de los servicios: Cómo administrar el encuentro del servicio	131
Capítulo 6	El proceso de prestación de servicios	132
Capítulo 7	Cómo fijar los precios de los servicios	165
Capítulo 8	Cómo preparar la mezcla de comunicación de los servicios	191
Capítulo 9	Cómo administrar las evidencias físicas de la empresa	220
Capítulo 10	Temas relativos a las personas: Cómo administrar a los empleados de servicios	247
Capítulo 11	Temas de personas: Cómo administrar a los clientes de los servicios	270
Parte 3	Cómo evaluar y mejorar la prestación de los servicios	293
Capítulo 12	Cómo definir y medir la satisfacción de los clientes	294
Capítulo 13	Cómo definir y medir la calidad de los servicios	323
Capítulo 14	Fallas de los servicios y estrategias para rescatarlos	351
Capítulo 15	Cómo retener a los clientes	383
Capítulo 16	Reunamos todas las piezas: Cómo crear una empresa de servicios articulada	413
Parte 4	Casos	441
Caso 1	El primer encuentro de servicios de Emmy y Maddy	442
Caso 2	Cómo administrar la experiencia del servicio: "La policía controla con gases a los aficionados de Mile High"	451
Caso 3	SpaceDisk Inc.: Cómo formar la infraestructura global para Internet dirigido a un servicio de ISPs, ASPs y usuarios finales particulares	454

Caso 4	Líneas aéreas que tratan de “ponerle el pie en el cuello” a la competencia	466
Caso 5	El caso de Jim Bakker y la PTL	469
Caso 6	Si quiere un servicio innovador, vaya a la frontera	472
Caso 7	e.Com Services: El lanzamiento de SpaceDisk, un servicio innovador por Internet	474
Caso 8	Las pruebas y las tribulaciones de la comunicación en línea	480
Caso 9	Servicios de banca electrónica: ¿Tecnología avanzada, poco alcance?	484
Caso 10	O’Keefe Associates	489
Caso 11	Turbulencia provocada por los pasajeros	501
Caso 12	Giordano	503
Caso 13	Roscoe Nondestructive Testing	521
Caso 14	¡Vaya manera de administrar una línea aérea!	530
Caso 15	Garantía de servicio de SpaceDisk	536
Caso 16a	Hoteles Westin en Asia: Distribución global	539
Caso 16b	Hotel Primula Parkroyal: Cómo posicionarse y administrar para un cambio de imagen	545