

**Autor:** CETINĂ, Iuliana (coord.)

**Titlu:** *Marketingul serviciilor: fundamente și domenii de specializare*

**Loc :** București

**Editura:** Uranus

**An:** 2009

**Nr. pagini:** 320

**Din cuprins:**

**Partea I. Marketingul serviciilor. Fundamente**

Capitolul 1. Introducere în marketingul serviciilor

Capitolul 2. Particularități ale calității în servicii

Capitolul 3. Caracteristici ale cererii și ofertei pe piața serviciilor

Capitolul 4. Aspecte ale cercetărilor de marketing în servicii

Capitolul 5. Compartamentul consumatorului de servicii

Capitolul 6. Strategii de marketing în servicii

Capitolul 7. Politica de produs

Capitolul 8. Politica de preț

Capitolul 9. Politica de distribuție

Capitolul 10. Politica de comunicare

Capitolul 11. Rolul personalului în marketingul serviciilor

Capitolul 12. Marketingul relațional în servicii

Capitolul 13. Planul de marketing

Capitolul 14. Relația eficientă - marketing în servicii

Capitolul 15. Particularități în managementul serviciilor

**Partea a II-a. Marketingul serviciilor. Domenii de specializare**

Capitolul 16. Particularități ale aplicării marketingului în serviciile financiar bancare

Capitolul 17. Particularități ale aplicării marketingului în asigurări

Capitolul 18. Particularități ale aplicării marketingului în servicii publice

Capitolul 19. Particularități ale aplicării marketingului în serviciile sportive

Capitolul 20. Particularități ale aplicării marketingului în serviciile

Capitolul 21. Particularități ale aplicării marketingului în serviciile de sănătate

