

Erwin Matys

Dienstleistungs- marketing

Kunden finden, gewinnen und binden
- mit Leitfaden zum Marketingkonzept

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 2. Auflage	7
Einleitung	9
1. Marketinggesetze in der Praxis	13
11 Konzeption von Dienstleistungen.....	13
12 Gestaltung von Dienstleistungen.....	43
13 Bewerbung von Dienstleistungen.....	75
2. Leitfaden zum Marketingkonzept	123
Die Kraft der Idee.....	123
1. Schritt: Ihre Leistung.....	125
2. Schritt: Ihre Ressourcen.....	133
3. Schritt: Ihre Ziele.....	137
4. Schritt: Ihre Zielgruppe.....	143
5. Schritt: Ihre Positionierung.....	150
6. Schritt: Ihre Mitarbeiter.....	155
7. Schritt: Ihre Konditionen.....	159
8. Schritt: Ihre Marktkommunikation.....	168
9. Schritt: Ihre interne Kommunikation.....	177
10. Schritt: Ihre Vertriebspartner.....	182
11. Schritt: Ihre Planung.....	187
Gliederung für Ihr Marketingkonzept.....	190
Kennzeichen guter Marketingkonzepte.....	194
3. Minutenaufgaben	199
4. Dienstleistungstest	209