

УДК 338.46:339.138

ББК 65.290-2

Б42

Перевод с английского А. Лисовского

Редакторы Е. Малыгина, П. Суворова

Беквит Г.

Б42 Четыре ключа к маркетингу услуг / Гарри Беквит ;
Пер. с англ. — 3-е изд. — М. : Альпина Паблишер, 2016. —
252 с.

ISBN 978-5-9614-5758-2

Маркетинговые стратегии и приемы, которые используются в разных отраслях бизнеса, не являются универсальными. Маркетинг услуг заметно отличается от маркетинга товаров, ведь услуга нематериальна — ее нельзя увидеть, услышать или потрогать.

Гарри Беквит, один из ведущих специалистов в мире в области продвижения услуг, на примерах из реального бизнеса показывает, как на практике использовать такие маркетинговые инструменты, как цена, бренд, «упаковка» услуги и взаимоотношения с клиентом. Книга написана живым, увлекательным языком и содержит много практических и нестандартных идей, приемов и стратегий.

Книга ориентирована на специалистов в области маркетинга услуг, а также студентов и преподавателей экономических вузов.

УДК 338.46:339.138

ББК 65.290-2

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу mylib@alpina.ru

© This edition published by arrangement with Warner Books, Inc., New York, New York, USA. All rights reserved.

© Harry Beckwith, 2000

© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Паблишер», 2016

ISBN 978-5-9614-5758-2 (рус.)

ISBN 0-446-52417-4 (англ.)

СОДЕРЖАНИЕ

<i>Введение</i>	7
Исследования и их ограничения	17
Заблуждения маркетинга	39
Что такое удовлетворенность?.....	83
Первый ключ к успеху: цена.....	93
Второй ключ: бренд.....	113
Третий ключ: «упаковка»	151
Четвертый ключ: взаимоотношения	173
<i>Благодарности</i>	249