الفهرس

مقدمة.....1

المحور الأول: مفاهيم أساسية للخدمات.....2

أولا: مفهوم الخدمات.....3

ثانيا: أهمية الخدمات.....4

ثالثا: تصنيف الخدمات.....6

رابعا: خصائص الخدمات.....10

خامسا: دورة حياة الخدمة.....14

المحور الثاني: إدارة العلاقة مع الزبون.....16

أولا: تقسيمات الزبائن واختيارهم.....17

ثانيا: مفهوم وأبعاد إدارة العلاقة مع الزبون.....21

ثالثا:مراحل إدارة العلاقة مع الزبون.....24

رابعا: نموذج إدارة العلاقة مع الزبون.....26

خامسا:تقييم فعالية العلاقة مع الزبون.....29

المحور الثالث: التسويق بالعلاقات والخدمة.....32

أولا: نشأة وتطور التسويق بالعلاقات.....33

ثانيا: ماهية التسويق بالعلاقات.....36

ثالثا: أبعاد التسويق بالعلاقات.....39

رابعا: خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة.....42

خامسا: التسويق بالعلاقات محور جودة الخدمة.....44

المحور الرابع: المزيج التسويقي للخدمات.....47

أولا: الخدمة.....48

ثانيا: التسعير.....54

ثالثا: التوزيع.....58

رابعا: الترويج.....63

خامسا: العناصر الأخرى للمزيج.....69

قائمة المراجع.....73