



## **Marketing des services 7e édition**

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Marketing des services 7e édition

*Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos*

**Marketing des services 7e édition** Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos

 [Télécharger Marketing des services 7e édition ...pdf](#)

 [Lire en ligne Marketing des services 7e édition ...pdf](#)

**Téléchargez et lisez en ligne Marketing des services 7e édition Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos**

---

628 pages

Présentation de l'éditeur

**Plus que jamais, la création de valeur pour les entreprises passe par les services.** Secteur dynamique à l'origine des trois quarts des richesses créées en France, les services sont aussi spécifiques (intangibles, co-produits avec le client, non stockables...) qu'incroyablement variés (transports, enseignement, restauration, conseil, soins à la personne, banque, communication...). **Dès lors, comment concevoir et mettre en œuvre une stratégie marketing adaptée et performante ?**

Résolument axé sur les problématiques managériales et de marketing stratégique, ce manuel propose un ensemble de concepts, de cadres d'analyse et de méthodes pour **identifier et relever les défis auxquels sont confrontées les entreprises de services.** Il repose sur les recherches les plus récentes et offre de multiples illustrations concrètes.

Tout en conservant les qualités qui ont fait le succès de cet ouvrage, cette nouvelle édition se distingue par :

- l'analyse de **l'impact des nouvelles technologies dans le marketing des services** et les enjeux que ces nouveaux supports et outils représentent pour les consommateurs et les marketeurs (étude des stratégies basées sur Internet, la biométrie, le marketing « big data », Twitter, le m-commerce, etc.) ;
- une **définition des notions et outils les plus récents** : le *yield management*, le CRM, la biométrie, la démarche de qualité totale, etc.;
- une riche sélection d'exemples nouveaux ou actualisés **pour illustrer la singularité et le dynamisme des services** : les enchères de Nouvelles Frontières, la compagnie Jet Blue et sa stratégie de réparation du service, le recrutement du personnel de contact à Southwest Airlines, etc.;
- **un renouvellement intégral des lectures et des études de cas.**

Par son **orientation managériale et son parfait équilibre entre théorie et pratique**, l'ouvrage intéressera autant les étudiants en marketing que les professionnels du secteur. Biographie de l'auteur

**Christopher Lovelock** (1940-2008) était professeur de marketing des services à la *Yale School of Management*. Ses nombreuses contributions à la discipline lui ont valu un prix de l'Association américaine de marketing. Il était également directeur de *Lovelock Associates*, et consultant auprès de managers dans le monde entier. On lui doit une vingtaine d'ouvrages.

**Jochen Wirtz** enseigne le marketing des services à l'université de Singapour, en formation initiale et continue. Ses missions de conseil en management l'ont amené à collaborer avec les plus grands cabinets internationaux et auprès d'importantes entreprises de services.

**Denis Lapert** est docteur en sciences de gestion. Professeur et consultant, fort de plus de trente ans d'expérience dans un large spectre d'activités de services, c'est un praticien et théoricien du management des services reconnu. Il a écrit de nombreux ouvrages sur le sujet et signe ici la quatrième adaptation française du manuel. Il collabore avec Grenoble Ecole de Management.

**Annie Munos** est docteur en sciences de gestion, HDR, professeur associé à Kedge Business School. Elle enseigne le marketing des services, l'innovation et les stratégies de service. Elle intervient également dans différents groupes français et étrangers sur ces problématiques.

Download and Read Online Marketing des services 7e édition Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos #CE3SDRYJT4W

Lire Marketing des services 7e édition par Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos pour ebook en ligne Marketing des services 7e édition par Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Marketing des services 7e édition par Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos à lire en ligne. Online Marketing des services 7e édition par Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos ebook Téléchargement PDF Marketing des services 7e édition par Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos Doc Marketing des services 7e édition par Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos Mobipocket Marketing des services 7e édition par Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos EPub

**CE3SDRYJT4WCE3SDRYJT4WCE3SDRYJT4W**