

Erwin Matys

Dienstleistungs- marketing

Kunden finden, gewinnen und binden –
mit Leitfaden zum Marketingkonzept

REDLINE | VERLAG

© des Titels »Dienstleistungsmarketing« (ISBN 978-3-86881-314-2)
2011 by Redline Verlag, Münchner Verlagsgruppe GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 3. Auflage	7
Einleitung	9
1. Marketinggesetze in der Praxis	13
1.1 Konzeption von Dienstleistungen	13
1.2 Gestaltung von Dienstleistungen	43
1.3 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
5. Internetmarketing für Dienstleistungen	223
Grundregeln für Internetmarketing	224
Der passende Web-Mix	234
Die Homepage als zentrales Instrument	243
Zusammenarbeit mit Webprofis	249