

目錄

款待業市場學

1	服務市場學	1
1.1	市場學概念	2
1.2	產品市場學和服務市場學的起源	7
1.3	產品市場學	7
1.4	服務市場學	11
1.5	服務市場學與產品市場學的分別	15
	課文摘要及課後練習	17
2	營銷規劃(1)	19
2.1	市場的定義	20
2.2	市場劃分	20
2.3	市場研究	30
	課文摘要及課後練習	38
3	營銷規劃(2)	41
3.1	款待業市場組合	42
3.2	款待業推廣組合	59
	課文摘要及課後練習	69
4	電子營銷	71
4.1	電子商貿與電子營銷的發展趨勢	72
4.2	電子營銷的運作模式	74
4.3	互聯網營銷	75
4.4	電子營銷對旅遊與款待業的影響	83
	課文摘要及課後練習	85