

- 3.2.2. Minőségmenedzsment
- 3.2.3. A franchise
- 3.2.4. A fizetés menedzsmentje
- 3.2.5. Kapacitásmenedzsment
- 3.2.6. Yield-(hozam)-menedzsment
- 3.2.7. A márkamenedzsment
- 3.2.8. Kapcsolatmarketing
- 3.2.9. Frontvonal menedzsment
- 3.2.10. Panaszszituáció-menedzsment
- 3.2.11. Belső marketing
- 3.2.12. Az aktív ügyfélpolitika
- 3.2.13. A tárgyasítás
- 3.2.14. Folyamatmenedzsment
- 3.2.15. A fázisspecifikus marketing
- 3.2.16. Kultúráközi marketing menedzsment
- 4. Marketingkutatás a szolgáltatószektorban
- 4.1. Minőség-értékitélet kutatás

- 4.2. Forgalomkutatás
- 4.3. Telephelykutatás
- 4.4. Szegmentálás
- 4.5. Az álcázott vásárló (mystery shopping)
- 5. A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei
- 5.1. A vevőszolgálat
- 5.2. Kereskedelmi marketing
- 5.3. A pénzügyi marketing
- 5.4. Turizmusmarketing
- 5.5. Projektmarketing
- 5.6. Gyorskiszolgáló üzletágak marketingje
- 5.7. Non-profit marketing
- 5.8. Légitársaságok marketingje
- 5.9. További alkalmazások
- 5.9.1. Postai és távközlési marketing
- 5.9.2. Üzemanyag-töltő állomások marketingje

5.9.3. A tanácsadás

Záró gondolatok
Forrásjegyzék
Tárgymutató

Veres Zoltán *Szolgáltatásmarketing* című könyvét átolvasva egyetértek azzal a (borítóján szereplő) megállapítással, hogy „feltétlenül ott kell legyen minden marketingszakember könyvespolcán”. Amit csak annyiban „finomítanék”, hogy tanulmányozását kiemelten ajánlom a szolgáltató szféra menedzsereinek, továbbá azoknak az oktatóknak, akik az ágazatban dolgozó személyzet szakképzését vállalták magukra.

Lantos Antal

Alan E. Branch: Import-, Export-dokumentáció

A CO-NEX Könyvkiadó nagy sikerű angol-magyar tükörfordításos szakkönyvsorozatának hetedik tagjaként megjelent Alan E. Branch: Import-, Exportdokumentáció (Import/Export Documentation) című kiadványa.

„Az okmányokkal kapcsolatos munka a nemzetközi kereskedelem nagy jelentőségű területe. Nem lehet eléggé hangsúlyozni annak szükségességét, hogy az egyes okmányokat helyesen töltsék ki. A nemzetközi kereskedelemben siker csak az okmányok használatában és ki-

töltésében szerzett, nulla hibaszázalékos, teljes körű szakértelem révén érhető el, különben az áruk vámkezelése, az ellenérték megfizetése stb. késedelmesen történik, ami pedig költséget okoz a kereskedőnek. Ennek a kiadványnak ott kell lennie minden exportőr, importőr, fuvarozó és szállítmányozó, valamint hajóbróker irodái könyvtárának polcán.”

A fenti bekezdést az angol kiadás előszavából idéztük. Az import-export tevékenységgel kapcsolatos dokumentumok (okmányok, szerződésmenták, kötvé-

nyek stb.) használatának szabályait és a kitöltésükhöz szükséges útmutatókat tartalmazó kiadvány elsősorban a külkereskedelemben, szállítmányozással és vámügyintézésrel foglalkozó szakemberek számára nyújt segítséget. A könyv az okmányok megismerése mellett az angol külkereskedelmi szaknyelv elsajátítását is megkönnyíti.

A kiadvány 1998 decemberében jelent meg 2000 példányban, 530 oldal terjedelemben.

Megvásárolható a szakkönyvboltokban és a kiadóban.