

Spis treści

Wstęp	5
Rozdział 1	
Znaczenie i istota marketingu usług.....	7
1.1. Znaczenie usług	7
1.2. Pojęcie i cechy specyficzne usług	12
1.3. Rodzaje usług	19
1.4. Specyfika marketingu usług	26
Pytania i zadania	33
Rozdział 2	
Promocja na rynku usług	35
2.1. Specyfika promocji na rynku usług.....	35
2.2. Instrumenty promocji wykorzystywane na rynku usług.....	39
2.3. Skuteczność i efektywność działań promocyjnych na rynku usług.....	56
Pytania i zadania	66
Rozdział 3	
Ambient marketing i jego wykorzystanie w usługach	67
3.1. Istota <i>ambient marketingu</i>	67
3.2. Marketing Partyzancki (<i>Guerilla Marketing</i>)	70
3.3. Marketing Wirusowy (<i>Viral Marketing</i>)	71
3.4. Marketing Szeptany (<i>Buzz Marketing</i>).....	75
3.5. <i>Trendsetting</i>	76
3.6. Marketing Kontrowersyjny.....	77
3.7. <i>E-mail Marketing</i>	77
3.8. Przykłady realizacji kampanii ambientowych	79
3.9. Inne płaszczyzny wykorzystania <i>ambient marketingu</i> na rynku usług	82
Pytania i zadania	84

Rozdział 4

Tworzenie i realizacja kampanii promocyjnych na rynku usług.....	85
4.1. Pojęcie, zadania, główne cechy kampanii promocyjnej.....	85
4.2. Etapy budowy kampanii promocyjnej.....	88
Pytania i zadania	96

Rozdział 5

Promocja wybranych rodzajów usług.....	97
5.1. Usługi bankowe	97
5.2. Usługi gastronomiczne	103
5.3. Usługi hotelarskie	105
5.4. Usługi pośrednictwa	111
5.5. Usługi transportowe	116
5.6. Usługi ubezpieczeniowe	119
Pytania i zadania	122

Rozdział 6

Analiza sektorowych rozwiązań w zakresie promocji usług w Polsce i krajach UE na przykładzie usług turystycznych	123
6.1. Cele i zadania głównych podmiotów odpowiedzialnych za promocję polskiej turystyki	123
6.1.1. Polska Organizacja Turystyczna (POT)	124
6.1.2. Regionalne Organizacje Turystyczne (ROT)	128
6.1.3. Lokalne Organizacje Turystyczne (LOT).....	129
6.2. Przykłady turystycznych kampanii promocyjnych realizowanych w Polsce	130
6.3. Analiza systemu promocji turystyki w wybranych krajach europejskich...	138
Pytania i zadania	153

Bibliografia.....	155
--------------------------	------------

Spis rysunków	163
Spis tabel	165