



GJELDER FOR STUDIEÅRET 2005/2006

EXC 2506 Service marketing and customer loyalty

Studium

Bachelor of Science in Business (3. år)

Kursansvarlig

Kjell Reidar Bygnes

Institutt

Markedsføring

Semester

Se studieplan for aktuelt studium

Studiepoeng

6

Mål

Forkunnskaper

Obligatorisk litteratur

Bøker:

Zeithaml, Valerie A. and Mary Jo Bitner. 2003. Services marketing. 3rd ed.. Boston, Mass.: Irwin/McGraw-Hill

Annet:

Compendium of articles: "Course pack in Service Marketing and Customer Loyalty" by Line Lervik Olsen, distributed over Blackboard

Anbefalt litteratur

Bøker:

Oliver, Richard, L.. 1997. Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer. Boston, Mass.: Irwin/McGraw-Hill

Annet:

Additional relevant articles will be posted on Blackboard

Emneoversikt

Dataverktøy

Gjennomføring

Eksamen

Eksamenskode(r)

Hjelpemidler til eksamen

Kontinuasjon

