



GJELDER FOR STUDIEÅRET 2007/2008

EXC 2506 Service marketing and customer loyalty

Studium

Bachelor in Business Administration (3. år)

Kursansvarlig

Line L Olsen

Institutt

Markedsføring

Semester

Se studieplan for aktuelt studium

Studiepoeng

6

Undervisningsspråk

Engelsk

Mål

Forkunnskaper

Obligatorisk litteratur

Bøker:

Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. 2006. Services marketing: integrating customer focus across the firm. 4 th ed. New York: Irwin/McGraw-Hill

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

