



GJELDER FOR STUDIEÅRET 2008/2009

## GRA 6419 Service Marketing

### Studium

Master i markedsføring - Sivilmarkedsfører, Master i økonomi og ledelse - Siviløkonom, Master i økonomi og ledelse - Siviløkonom (Marketing), Specialization Course

### Kursansvarlig

Line L Olsen

### Institutt

Institutt for markedsføring

### Semester

Se studieplan for aktuelt studium

### Studiepoeng

6

### Undervisningsspråk

Engelsk

The course description is available in English only, please see the English course description

### Læringsutbytte

### Forkunnskaper

### Obligatorisk litteratur

#### Bøker:

Zeithaml, Valerie A., Alan Wilson, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2008. Services marketing : integrating customer focus across the firm. European ed. McGraw-Hill. 576. This book is not yet published, will be in February 2008.

#### Artikler:

Course pack with selected articles and cases

### Anbefalt litteratur

#### Bøker:

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

### Emneoversikt

### Dataverktøy

### Gjennomføring

### Eksamen

### Eksamenskode(r)

### Hjelpemidler til eksamen

### Kontinuasjon

