



GJELDER FOR STUDIEÅRET 2011/2012

EXC 3620 Service marketing and customer loyalty

Studium

Bachelor in Business Administration (3. år)

Kursansvarlig

Line L Olsen

Institutt

Institutt for markedsføring

Semester

Se studieplan for aktuelt studium

Studiepoeng

7,5

Undervisningsspråk

Engelsk

Innledning

Læringsmål

Forkunnskaper

Obligatorisk litteratur

Bøker:

Wilson, Alan ... [et al.]. 2008. Services marketing : integrating customer focus across the firm. European ed. McGraw-Hill

Artikkelsamling:

Line L. Olsen. Service Marketing: Selected Articles

Anbefalt litteratur

Bøker:

Oliver, Richard L. 2010. Satisfaction : a behavioral perspective on the consumer. 2nd ed. M.E. Sharpe

Emneoversikt

Dataverktøy

Læreprosess og tidsbruk

Ressursbruk

Eksamen

Eksamenskode(r)

Hjelpemidler til eksamen

Kontinuasjon

Tilleggsinformasjon