

COT
2007

Thấu hiểu tiếp thị từ **A** đến **Z**

80 khái niệm nhà quản lý cần biết

Philip Kotler

(Tái bản lần thứ ba)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

V-ĐD/ 19472

NHÀ XUẤT BẢN TRẺ
THỜI BÁO KINH TẾ SÀI GÒN

Mục lục

Advertising – Quảng cáo	1
Brands – Thương hiệu	13
Business-to-Business Marketing – Tiếp thị Doanh nghiệp-đến-Doanh nghiệp	26
Change – Thay đổi	28
Communication and Promotion – Truyền đạt và Quảng bá	31
Companies – Công ty	34
Competitive Advantage – Lợi thế Cạnh tranh	37
Competitors – Đối thủ Cạnh tranh	39
Consultants – Nhà tư vấn	42
Corporate Branding – Thương hiệu Công ty	44
Creativity – Tính sáng tạo	46

xxiv Mục lục

Customer Needs – Nhu cầu của Khách hàng	50
Customer Orientation – Định hướng Khách hàng	53
Customer Relationship Management (CRM) – Quản lý Quan hệ Khách hàng	57
Customers – Khách hàng	60
Customer Satisfaction – Thỏa mãn Khách hàng	67
Database Marketing – Tiếp thị trên Cơ sở Dữ liệu	70
Design – Thiết kế	75
Differentiation – Sự khác biệt	78
Direct Mail – Gửi thư Trực tiếp	82
Distribution and Channels – Phân phối và Kênh phân phối	84
Employees – Nhân viên	90
Entrepreneurship – Doanh nhân	95
Experiential Marketing – Tiếp thị Trải nghiệm	97
Financial Marketing – Tiếp thị Tài chính	99
Focusing and Niching – Tập trung và nhắm vào Thị trường ngách	102

Forecasting and the Future – Dự báo và Tương lai	105
Goals and Objectives – Mục đích và Mục tiêu	109
Growth Strategies – Chiến lược Tăng trưởng	112
Guarantees – Sự bảo đảm	118
Image and Emotional Marketing – Tiếp thị Hình ảnh và Cảm xúc	121
Implementation and Control – Thực hiện và Kiểm soát	123
Information and Analytics – Thông tin và Phân tích Thông tin	127
Innovation – Đổi mới	132
Intangible Assets – Tài sản Vô hình	137
International Marketing – Tiếp thị Quốc tế	139
Internet and E-Business – Internet và Kinh doanh Điện tử	144
Leadership – Lãnh đạo	150
Loyalty – Sự trung thành	155
Management – Quản lý	159
Marketing Assets and Resources – Tài sản và Nguồn lực Tiếp thị	162
Marketing Department Interfaces – Các Quan hệ của Phòng Tiếp thị	164