

910
GI108TR

PGS.TS.HOÀNG VĂN THÀNH

LỜI MỞ ĐẦU

GIÁO TRÌNH **MARKETING** **DU LỊCH**

NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA - SỰ THẬT
HÀ NỘI - 2014

MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
<i>Lời nói đầu</i>	10
PHẦN MỘT	
NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG CỦA MARKETING DU LỊCH	
<i>Chương 1</i>	
KHÁI QUÁT VỀ MARKETING DU LỊCH	15
1.1. Định nghĩa marketing du lịch	15
1.2. Quản trị marketing du lịch	24
1.3. Định hướng marketing du lịch	30
1.4. Những khác biệt của marketing du lịch	34
1.5. Môi trường marketing du lịch	39
Câu hỏi ôn tập Chương 1	45
<i>Chương 2</i>	
PHÂN TÍCH CƠ HỘI VÀ NGHIÊN CỨU MARKETING	46
2.1. Phân tích cơ hội marketing	46
2.2. Hành vi của khách hàng	59
2.3. Nghiên cứu marketing	72
Câu hỏi ôn tập Chương 2	78
<i>Chương 3</i>	
CHIẾN LƯỢC VÀ KẾ HOẠCH MARKETING	79
3.1. Chiến lược marketing	79

3.2. Kế hoạch marketing	103
Câu hỏi ôn tập Chương 3	112

Chương 4

THỰC HIỆN VÀ KIỂM SOÁT HOẠT ĐỘNG MARKETING

4.1. Thực hiện marketing	113
4.2. Kiểm soát hoạt động marketing	127
Câu hỏi ôn tập Chương 4	136

PHẦN HAI

CÁC CHÍNH SÁCH MARKETING DU LỊCH

Chương 5

CHÍNH SÁCH SẢN PHẨM

5.1. Khái quát về sản phẩm và chính sách sản phẩm	138
5.2. Xác định danh mục sản phẩm	149
5.3. Phát triển sản phẩm mới	158
5.4. Các quyết định về sản phẩm	163
Câu hỏi ôn tập Chương 5	169

Chương 6

CHÍNH SÁCH GIÁ VÀ CHÍNH SÁCH PHÂN PHỐI

6.1. Chính sách giá	170
6.2. Chính sách phân phối	193
Câu hỏi ôn tập Chương 6	204

Chương 7

CHÍNH SÁCH XÚC TIẾN

7.1. Khái quát về xúc tiến trong du lịch	206
7.2. Quảng cáo	216
7.3. Khuyến mãi (xúc tiến bán)	229
7.4. Quan hệ với công chúng	233

7.5. Bán hàng cá nhân	235
7.6. Marketing trực tiếp	237
Câu hỏi ôn tập Chương 7	240
Chương 8	
CÁC CHÍNH SÁCH MARKETING KHÁC	241
8.1. Chính sách con người	241
8.2. Chính sách tạo sản phẩm trọn gói và lập chương trình	250
8.3. Chính sách quan hệ đối tác	263
Câu hỏi ôn tập Chương 8	267
<i>Tài liệu tham khảo</i>	269