



요약 차례

제1부 마케팅과 시장의 이해

제1장 마케팅 개념과 시장의 이해 15
제2장 소비자 구매의사결정의 이해 55

제2부 마케팅 정보와 인공지능의 활용

제3장 시장 분석과 마케팅 조사 101
제4장 빅데이터 마케팅 애널리틱스 135
제5장 인공지능과 마케팅 159

제3부 고객가치 기반 마케팅 전략과 실행

제6장 고객가치 기반 마케팅 전략 191
제7장 고객가치 구축 I: 제품과 서비스, 신제품 239
제8장 고객가치 구축 II: 브랜드 267
제9장 고객가치 상호작용: 마케팅 커뮤니케이션과 프로모션 295
제10장 고객가치 연결: 유통과 플랫폼 서비스 331
제11장 고객가치 교환: 가격 361

제4부 고객가치의 확장과 관리

제12장 글로벌 고객가치: 글로벌 마케팅 399
제13장 고객가치의 관리: 고객 관계 관리 421



차례

- 머리말 3



제1부 마케팅과 시장의 이해

제1장 마케팅 개념과 시장의 이해 17

- 도입 사례 18
- 1. 마케팅의 개념 23
- 2. 마케팅의 정의와 필요성 29
- 3. 마케팅의 구분 및 종류 34
- 4. 마케팅 환경분석의 중요성과 미시적 환경요인 39
- 5. 거시적 환경요인 41
- 6. 마케팅의 학문적 토대 48
- 마무리 사례 1 51
- 마무리 사례 2 53

제2장 소비자 구매의사결정의 이해 55

● 도입 사례 56
1. 소비자 행동의 기본 모형 59
2. 소비자 구매행동의 분류와 구매의사결정 단계 63
3. 다속성 선호도 모형 69
4. 보완적 모형과 비보완적 모형 75
5. 브랜드 선택확률과 맥락효과의 이해 80
6. 프로스펙트 이론 88
7. 소비자 행동에 영향을 미치는 기타 요인 93
● 마무리 사례 98



제2부

마케팅 정보와 인공지능의 활용

제3장 시장 분석과 마케팅 조사 101

● 도입 사례 102
1. 마케팅 조사의 개념 104
2. 마케팅 조사의 역할 107
3. 마케팅 조사 유형 112
4. 마케팅 조사 과정 121
5. 과학적 조사 분석의 방법 124
● 마무리 사례 132

제4장 빅데이터 마케팅 애널리틱스 135

- 도입 사례 136
- 1. 마케팅 애널리틱스의 개요 138
- 2. 애널리틱스의 개념과 유형 144
- 3. 마케팅 애널리틱스의 차별적 과정 151
- 4. 디지털 시대의 소비자 구매행동과 웹 애널리틱스 153
- 마무리 사례 157

제5장 인공지능과 마케팅 159

- 도입 사례 160
- 1. 인공지능의 개념 162
- 2. 인공지능 시장의 확대 168
- 3. 인공지능의 기술적 이해 172
- 4. 인공지능 마케팅 활용사례 176
- 마무리 사례 187

**제3부****고객가치 기반 마케팅 전략과 실행****제6장 고객가치 기반 마케팅 전략 191**

- 도입 사례 192
- 1. 전략의 개념과 전략기획의 과정 195
- 2. 표적시장 마케팅과 대량마케팅 205
- 3. 시장세분화, 표적시장선정, 포지셔닝 213
- 4. 다속성 모형의 관점에서 이해하는 STP 전략 225
- 마무리 사례 235

제7장 고객가치 구축 I: 제품과 서비스, 신제품 239

- 도입 사례 240
- 1. 제품의 정의와 분류 242
- 2. 제품 관리 246
- 3. 제품 믹스와 제품 라인 249
- 4. 서비스 마케팅 251
- 5. 신제품 개발 256
- 마무리 사례 266

제8장 고객가치 구축 II: 브랜드 267

- 도입 사례 268
- 1. 브랜드 개념과 역할 272
- 2. 브랜드 마케팅과 브랜드 자산 277
- 3. 브랜드 자산가치의 개념 및 평가 289
- 마무리 사례 293

제9장 고객가치 상호작용: 마케팅 커뮤니케이션과 프로모션 295

- 도입 사례 296
- 1. 고객가치 창출을 위한 마케팅 커뮤니케이션 298
- 2. 마케팅 커뮤니케이션의 수단 303
- 3. 디지털 커뮤니케이션 317
- 마무리 사례 327

제10장 고객가치 연결: 유통과 플랫폼 서비스 331

- 도입 사례 332
- 1. 유통경로의 이해 340
- 2. 소매상, 도매상, 프랜차이즈 그리고 플랫폼 343
- 3. 유통관리: 조정과 통제 353
- 마무리 사례 355

제11장 고객가치 교환: 가격 361

- 도입 사례 362
- 1. 가격의 역할 및 가격 의사결정의 고려 요인 365
- 2. 가격결정의 기초 이론 367
- 3. 가격차별 378
- 4. 동태적 가격관리와 가격조정 382
- 5. 소매점 가격전략 391
- 마무리 사례 396



제4부

고객가치의 확장과 관리

제12장 글로벌 고객가치: 글로벌 마케팅 399

- 도입 사례 400
- 1. 글로벌 마케팅의 개념 404
- 2. 글로벌 마케팅의 필요성 407
- 3. 글로벌 마케팅 시장 통합에 영향을 미치는 요인 408
- 4. 글로벌 마케팅의 발전단계와 경영 지향성 413

5. 글로벌 마케팅에서 고려해야 할 사항 417

- 마무리 사례 419

제13장 고객가치의 관리: 고객 관계 관리 421

- 도입 사례 422
- 1. 고객가치의 개념 424
- 2. 고객 행동 측정 지표 428
- 3. 고객가치의 측정 438
- 마무리 사례 448

● 참고문헌 451

● 찾아보기 465