

<<赢在服务创新>>

图书基本信息

书名：<<赢在服务创新>>

13位ISBN编号：9787111138242

10位ISBN编号：7111138244

出版时间：2004-2-1

出版时间：机械工业出版社

作者：陈劲,陈钰芬

页数：274

字数：234000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<赢在服务创新>>

### 内容概要

随着服务业的迅猛发展，其在国民经济中的地位愈来愈重要。服务业已成为世界发展的核心，是世界一体化的推动力。服务业的成功发展依赖于创新和技能的管理，创新将是服务型企业求生存、谋发展的重要源泉和动力。

本书从技术创新的理论和方法出发，系统地阐述了服务创新各方面的内容。在现代服务管理和服务创新的理论基础上，概括了欧盟学者在服务创新研究中所取得的成果，在总结和借鉴国内外服务型企业服务创新的过程和内在机制，应用适合于任何服务创新的实用四维度模型，并充分考虑服务业的特点，提出针对我国不同服务特征企业的创新战略和创新模式。

本书完善了服务创新领域的理论，同时强调了创新可操作性环节，对实证案例加以系统阐述和总结。本书的根本目的在于研究如何将先进的服务、新的服务概念、服务界面设计、服务质量评价思想运用到企业的服务创新中，帮助企业寻找改进服务质量，提高顾客满意度，提升竞争能力的突破口，使企业在日益激烈的国际和国内竞争中获得竞争优势，为服务型企业的管理者在制定战略规划与组织运作方面，提供前瞻性的管理创新框架模型。

## 作者简介

陈劲，浙江大学教授，博士生导师，管理工程博士。  
现任浙江大学创新与发展研究中心副主任，浙江省人民政府经济建设咨询委员会委员，西南交通大学、福州大学、贵州工业大学兼职教授，多家公司的独立董事。  
近年来主要从事技术创新管理的教学与研究工作。  
2002年获得国家杰

书籍目录

前言理论篇 第一章 服务与服务的价值 第一节 服务的基本特征 第二节 服务基本特征的相关论述 第三节 服务的分类 第四节 服务质量与服务质量管理 第五节 服务管理 第六节 服务的价值与作用 第二章 创新与服务创新 第一节 技术创新理论概述 第二节 服务创新的一般理论 第三节 服务创新战略的选择 第三章 服务创新的模式与体系 第一节 服务创新的模式 第二节 服务创新的动力因素 第三节 服务创新管理案例篇 第四章 航空公司的服务创新体系 第一节 航空公司服务创新的迫切性 第二节 航空公司服务创新模式 第三节 航空公司服务创新的实证研究 第四节 航空公司服务创新存在的问题与提高模式 第五章 医院的服务创新体系 第一节 医院服务创新的迫切性 第二节 医院服务创新框架 第三节 医院服务创新的实证研究 第六章 银行的服务创新体系 第一节 银行服务创新的必要性 第二节 A市农业银行服务的影响因素分析 第三节 A市农业银行服务创新的构架 第七章 研发组织的服务创新体系 第一节 软件业服务创新的迫切性 第二节 软件业服务创新模式 第三节 软件公司服务创新的实证研究 第八章 结束语附录 SERVQUAL调查问卷参考文献

#### 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>