

<<服务运营管理案例>>

图书基本信息

书名：<<服务运营管理案例>>

13位ISBN编号：9787300153087

10位ISBN编号：7300153089

出版时间：2012-3

出版时间：中国人民大学出版社

作者：陈旭

页数：286

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>

## <<服务运营管理案例>>

### 内容概要

随着服务业在国民经济中的比重不断加大，服务运营管理逐步发展成为运营管理的重要分支。但相对而言，该领域的理论研究较为滞后，专门的案例研究更少。

《中国管理案例库：服务运营管理案例》是国内少有的专注于服务运营管理案例的图书，具有以下鲜明的特色：

**典型性强。**

充分考虑了中国典型的服务行业（如电信、金融、零售、酒店、医疗、汽车服务、批发和房地产等）、典型的服务企业（如：中国移动、中国电信、中国联通、中国建行、锦江宾馆、万达集团等）中存在的典型服务运营管理问题（如：服务设计、服务流程再造、服务排队管理、服务定价与收益管理，服务需求管理，服务供应链管理等等）。

**第一手资料和数据。**

所有案例都是作者通过实地访谈、问卷和考察等，在第一手资料和数据的基础上原创开发和撰写的，生动地再现了决策现场的实景，有助于读者对中国服务运营管理理论和管理实践的认识，学习和感悟。

**配套“案例使用说明”。**

案例的灵魂在于与之相配套的教辅资料，书中的每个案例都编写了案例使用说明，极大地方便了教师们的案例教学和课堂讨论。

## <<服务运营管理案例>>

### 作者简介

陈旭，西南交通大学管理学博士、博士后，电子科技大学经济与管理学院教授、博士生导师，电子科技大学管理科学与工程研究中心主任，供应链与服务管理研究所所长。先后任香港科技大学、香港中文大学和香港城市大学博士后、访问学者、研究员和高级研究员等，美国加州大学伯克利分校高级研究学者。

主要研究兴趣包括供应链管理、运营管理与收益管理等，主持、主研国家级项目。省部级项目和横向企业委托项目50余项。

在IIE

Transactions, OMEGA-International Journal of Management Science,

International Journal of Production Economics, International

Journal of Production

Research, 《管理科学学报》等国内外杂志发表中英文学术论文100余篇, 其中SCI/EI检索论文30余篇。

。

出版译著2部, 参编教材2部。

先后获得霍英东教育基金会青年教师奖、IBM中国优秀教师奖教金、四川省青年科技奖。

“四川省有突出贡献的优秀专家”称号等奖励；撰写的案例入选首届全国百篇优秀教学案例（2010年）、第二届全国百篇优秀管理案例（2011年）；入选四川省杰出青年学科带头人培养计划名单。

兼任第四届中国青年科技工作者协会会员、全国MBA教学指导委员会“运营管理”教学组成员、中国运筹学会智能计算分会常务理事、中国运筹学会不确定系统分会常务理事、国际生产与运作管理学会会员、四川省“十二五”规划专家委员会专家、四川省现代物流协会常务理事、多个国际学术会议程序委员会委员、Advances

in Information Sciences and Service

Sciences (EI检索期刊) 编委、《预测》杂志编委等职务。

## <<服务运营管理案例>>

### 书籍目录

#### 成都电信光纤网吧产品设计与推广

如何通过产品设计来实现企业收益增加和顾客忠诚度提升，是成都电信迫切需要解决的一个难题。

然而，如何找到产品设计的突破口？

如何在产品设计时兼顾成本和顾客需求的个性化满足？

如何制定有针对性的产品推广策略？

成都电信的创新实践给我们带来了新的思考

#### 华信恒富汽车服务设计与定价

“造汽车的不如卖汽车的，卖汽车的不如做汽车服务的。

”汽车行业的利润分配现状和发展趋势为汽车服务企业带来了前所未有的机遇。

但是，作为汽车服务企业来说，究竟该向顾客提供什么样的服务？

怎样对所提供的服务进行定价？

#### 内江移动网络服务流程再造

面对动态多变的市场环境，流程再造成为很多企业适应竞争环境的应对之策。

在流程再造理念日益深入人心的今天，我们有必要深入思考：流程再造的原则、步骤以及每个步骤的关键点是什么？

如何建立流程再造的实施保证体系？

#### 成都电信营业厅排队管理

营业厅是客户办理业务和体验服务的场所，是联系电信运营商和顾客的桥梁。

排队虽然是营业厅常见的景象，但是对顾客服务感知具有显著的影响。

针对营业厅的排队，如何进行顾客需求管理？

如何进行服务能力管理？

如何运用排队心理学改善顾客的排队感知？

#### 华西医院的患者预约挂号管理

患者的随机到达使医院面临顾客排队和资源闲置交替出现的挑战。

利用患者时间和价格敏感性的不同，采用预约挂号是解决门诊排队问题的有效手段。

在进行预约挂号费优惠时，当优惠达到一定程度后，随着优惠的提高，愿意预约挂号的患者反而减少。

这是为什么呢？

#### 中国建行上海呼叫中心运营资源管理优化

在日益增长的顾客随机需求和不断提高的顾客服务要求面前，呼叫中心的资源短缺是各行业呼叫中心面临的普遍问题。

不断增加资源是一个出路，但是面临有限的资源，提高资源管理水平也许是一个更重要的解决办法。

中国建行上海呼叫中心通过席位资源和人力资源、系统资源和服务流程、服务渠道等方面的系统优化，在不增加资源的前提下大幅度提高了呼叫中心的服务水平，给我们带来许多新的管理启示

#### 四川电信eSRM服务定价优化

如何在不增加成本的基础上提高企业的收益？

如何在提高企业收益的前提下实现顾客满意度的提高？

对于看似矛盾冲突的问题，四川电信eSRM服务定价的成功实践为我们提供了新的视角和方法

#### 万达锦华城房地产项目的定价管理

面对中国居高不下的房地产价格，一方面，广大老百姓因为成为“房奴”而苦不堪言；另一方面，房地产开发商常常觉得企业的收益还不够高。

## <<服务运营管理案例>>

面对这两难困局，房地产企业如何通过科学的定价方法实现企业收益和顾客满意的和谐统一呢？

家和超市基于商品分类的库存管理模式优化。

超市经营的商品种类繁多，不同种类的商品属性、毛利润和销售额存在较大差异。

因此，科学地进行商品分类是库存管理模式优化的基础。

然而，如何进行商品分类？

在科学进行商品分类的基础上，如何将供应链库存管理模式与商品品类进行有效匹配？

家和超市基于商品品类的需求预测

需求预测是零售企业库存管理的基础。

随着品类管理在零售企业的应用，基于商品品类的需求预测变得更加普遍。

面对众多的预测方法，如何基于商品品类进行需求预测方法的选择与使用？

四川移动网络服务的评价与提升

.....

成都联通服务规范体系建设

富森·美家居建材批发市场的服务管理

百年锦江，永恒感动

## &lt;&lt;服务运营管理案例&gt;&gt;

## 章节摘录

## 1) 便利抽样。

便利抽样又称为偶遇抽样。

顾名思义，即以选样的便利为基础的一种抽样方法。

其所得的样本称为便利样本。

便利抽样的优点是简便易行，能及时获得所需要的信息数据，省时省力，节省调研经费，效率很高，并能非正式的探索性研究提供很好的数据源。

其缺点是取得的样本偶然性很大，存在选择偏差。

只有当目标总体各单位间差异不大时，采用便利抽样获取的样本才具有较高的代表性。

所以这种抽样方法一般不能用来推断总体，即便便利样本不适合描述性研究和因果关系研究，而比较适合探索性研究。

它可以通过调研发现问题，产生想法和假设，对问卷进行测试。

实际操作中，便利抽样多用于探索性调查或正式调查前的预调查。

## 2) 判断抽样。

判断抽样也叫目的抽样，是按照调研者的主观经验判断选定调研单位的一种抽样方法。

判断抽样有两种做法：一种是由专家判断决定所选样本，即选择最能代表普遍情况的群体作为样本，一般选取“多数型”或“平均型”的样本为调研单位；另一种是利用统计判断选取样本，即利用调研对象（总体）的全面统计资料，按照主观设定的某一标准选取样本。

判断抽样的样本代表性如何，完全凭调研者本身的知识、经验和判断能力而定。

正是由于判断抽样是“有目的”地主观选取一些可以代表总体的个体组成判定样本，所以调研人员对目标总体有关特征的较深入的了解成为应用这种抽样组织形式的前提。

此种抽样形式比较适合总体组成单位同质性很低且样本数较少的情形。

## 3) 配额抽样。

配额抽样又称定额抽样，是按照总体特征予以配置样本的非随机抽样组织形式，是先将总体所有单位按一定的标志分成若干类（组），然后在各个类（组）用便利抽样或判断抽样方法选取样本单位，也即根据总体的结构特征给调研人员分派定额，以取得一个与总体结构特征大体相似的样本。

## 4) 滚雪球抽样。

滚雪球抽样又称链式抽样、网络抽样、辐射抽样或连带抽样。

它是指利用随机方法或社会调查名义选出起始受访者，然后从起始受访者所提供的信息中取得新的、具有某一特征的样本（被调查者）。

其基本步骤为：先选取少数样本单位，访问这些个体，得到所需信息后，再请他们提供另外一些属于所调研目标总体的个体的信息，然后根据所提供的线索，选择此后的样本单位，依此类推。

.....

<<服务运营管理案例>>

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>