

<<服务运营管理>>

图书基本信息

书名：<<服务运营管理>>

13位ISBN编号：9787302078296

10位ISBN编号：7302078297

出版时间：2004-2-1

出版时间：清华大学出版社

作者：刘丽文

页数：316

字数：245000

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>

## 内容概要

第三代移动通信技术是目前通信行业的焦点与热点之一。本书首先描述了WCDMA第三代移动通信技术的关键理论、最新的R5标准和接口技术，然后对WCDMA设计实现做了扼要介绍，最后着眼3G WCDMA移动通信的发展，描述了其他相近的3G技术，以及最近提出的Beyond 3G技术。

本书既可作为相关专业的大学生、研究生的教学参考书，也可作为移动通信行业内的工程技术人员的技术参考书。

## 书籍目录

序言第1章 服务运营管理概述 1.1 服务运营管理的含义 1.2 服务业在国民经济中的地位与作用 1.3 服务运营管理的重要意义第2章 服务运营管理基本理论 2.1 服务的定义 2.2 完整服务产品及其构成要素 2.3 服务的本质特点 2.4 服务运营管理的特点 2.5 服务管理的集成性 2.6 服务运营的类型划分 2.7 服务运营管理的基本理论框架第3章 服务设计 3.1 建立全新的服务设计概念——完整服务产品与服务提供系统的同时设计 3.2 服务设计方法之一——工业化方法 3.3 服务设计方法之二——顾客化方法 3.4 服务设计方法之三——技术核分离方法 3.5 三种服务设计方法的利弊分析 3.6 服务设计方法之四——集成设计方法第4章 服务竞争策略 4.1 价值提供与服务竞争力 4.2 服务竞争的特点 4.3 一般性竞争策略在服务竞争中的应用 4.4 服务竞争的特殊策略之一——留住顾客 4.5 服务竞争的特殊策略之二——挽回失败策略第5章 信息技术在服务竞争中的作用 5.1 信息技术在服务业的应用 5.2 信息技术对服务竞争的影响 5.3 如何运用信息技术提高服务竞争力 5.4 制定适当的信息技术应用策略第6章 服务流程与服务交锋 6.1 理解服务流程 6.2 理解服务交锋 6.3 管理服务交锋的四个要素 6.4 加强服务交锋第7章 服务质量管理 7.1 从四个方面分析服务质量的特殊性 7.2 服务质量管理理论和实践的发展历程 7.3 服务质量的把握和评价——服务质量差异分析 7.4 以服务承诺为着力点的服务质量管理模型 7.5 服务质量管理的其他方法第8章 服务需求与服务能力管理 8.1 服务需求与服务能力管理的特殊性 8.2 理解服务需求的特性 8.3 需求管理策略 8.4 能力管理策略第9章 服务运营与服务营销的集成 9.1 服务运营与服务营销的集成性 9.2 服务营销与产品营销的区别 9.3 从服务产出的角度研究服务运营与服务 9.4 从服务提供的角度研究服务运营与服务 9.5 服务的有形展示——通过运营增强服务营销 9.6 服务促销——通过服务营销增强服务运营第10章 服务生产率与持续改进 10.1 提高服务生产率的重地意义及其面临的挑战 10.2 提高服务生产率的基本途径 10.3 通过“管理”提高生产率 10.4 服务生产率与持续改进参考文献

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>