

<<基于战略竞争力的服务补救管理体>>

图书基本信息

书名：<<基于战略竞争力的服务补救管理体系>>

13位ISBN编号：9787310024209

10位ISBN编号：7310024206

出版时间：2006-1

出版时间：南开大学出版社

作者：何会文

页数：275

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>

## <<基于战略竞争力的服务补救管理体>>

### 内容概要

《基于战略竞争力的服务补救管理体系》将贡献于服务企业战略竞争力的提升确立为所构建之服务补救管理体系的主要导向，重新表述了战略竞争力的内涵，提出服务企业战略竞争力量表与服务企业战略竞争力构筑图，剖析服务补救管理与战略竞争力之间的逻辑关系，并以十大结论的形式进行概括，同时，以十大结论为导引，并吸纳服务补救管理的现有研究成果，提出了以提升服务企业战略竞争力为导向的服务补救管理体系模型，并将服务失败分为三大类别，以归因理论为主要工具探讨了其后果及影响；甄选并阐述前向归因、稳健设计和内部服务补救等服务失败预防措施，指出：服务补救措施的启动由鼓励顾客抱怨和倡导员工观察与调查来共同完成，需要依靠稳定的组织规则和科学的程序来完成，做好反馈信息的接收、处理与运用是深度挖掘此贡献的关键。

## <<基于战略竞争力的服务补救管理体>>

### 书籍目录

第一章绪论第一节梦的开始：服务经济的莅临第二节美梦难成：服务质量的举步维艰第三节噩梦肆虐：服务失败的恶劣影响第四节圆梦之举：服务补救及其战略收益第五节本书概览第二章服务补救管理实践与理论的由来和发展第一节始作俑者：服务失败的大量存在第二节顺势而发：服务管理研究的全面展开第三节众望所归：服务补救管理的提出与发展第三章基于战略竞争力的服务补救管理体系模型第一节模型的构建动因第二节服务企业战略竞争力的测量与构筑第三节服务补救管理的战略竞争力逻辑第四节基于战略竞争力的服务补救管理体系模型第四章服务补救管理体系的预应机制第一节潜在服务失败的分类与识别第二节服务失败之顾客影响的判断第三节服务失败的预防第五章服务补救管理体系的启动机制第一节服务质量标准的设定第二节服务保证的设计与实施第三节顾客抱怨的鼓励与收集第四节员工观察与调查第六章服务补救管理体系的执行机制第一节补救工作的执行基础第二节补救工作的执行原则第三节补救工作的执行程序第七章服务补救管理体系的反馈机制第一节反馈信息的接收第二节反馈信息的处理第三节反馈信息的运用第四节案例：信息反馈“短板”第八章结论与后续研究展望第一节研究结果与主要结论第二节研究局限与后续研究展望参考文献后记

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>