第一图书网, tushu007.com

<<现代服务管理理论与实践>>

图书基本信息

书名：<<现代服务管理理论与实践>>

13位ISBN编号：9787310036059

10位ISBN编号：7310036050

出版时间：2010-12

出版时间：南开大学出版社

作者：王成慧

页数：204

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

《现代服务管理理论与实践：基于创新与质量的研究》共六章。
分别从服务的内涵与性质、服务管理的理论演进与基本框架、服务创新、服务质量管理、服务失误与服务补救、基于服务质量的大学生网络购物忠诚的实证分析六大方面，从创新与质量研究的角度总结了国内外服务管理研究的理论进展和研究框架，并进行了适当的分析和验证。

<<现代服务管理理论与实践>>

书籍目录

第一章　服务的内涵与性质第一节　服务的内涵辨析一、经济学对服务的界定二、管理学对服务内涵的理解三、中国学术界的探讨四、服务含义的界定第二节　服务的特性与分类一、服务的基本特性二、对服务特性认识的深化三、服务的分类第二章　服务管理的理论演进与基本框架第一节　西方服务管理理论的发展过程一、服务觉醒阶段二、跳出产品模式阶段三、跨学科研究阶段四、深入发展和反思阶段第二节　服务管理的基本内涵一、服务管理的界定二、服务管理的特征第三节　服务管理研究的发展趋势一、返回运作管理基础研究二、信息技术对服务管理的影响三、服务柔性研究四、服务补救研究五、服务能力与收益管理研究第四节　服务管理基本框架一、服务系统二、服务管理的内容第三章　服务创新第一节　服务创新的内涵与特性一、服务创新研究的三大学派二、服务创新的内涵与特性第二节　服务创新动力机制一、服务创新动力研究二、服务创新的动力模型第三节　服务创新模式分析一、服务创新模式的研究二、服务创新典型模式三、服务创新整合模式--四维度模型四、服务定制化创新模式第四节　服务创新过程一、逆向产品生命周期阶段模型二、服务创新过程一般模型三、新服务开发的过程模型第五节　服务创新案例：俏江南--中式餐饮新概念一、俏江南简介二、餐饮新概念三、服务创新的解决第四章　服务质量管理第一节　服务质量内涵与维度一、服务质量的概念二、服务质量维度三、服务质量与顾客满意第二节　服务质量差距管理一、服务质量差距模型二、服务质量差距管理三、服务质量差距的修正模型……第五章　服务失误与服务补救第六章　基于服务质量的大学生网络购物忠诚的实证分析参考文献

章节摘录

（3）鼓励和收集顾客抱怨。
顾客抱怨是服务失误发生的最清晰明确的信号。
正如前文所述，主动向顾客抱怨的顾客毕竟是少数。
为了有效获得顾客抱怨信息，企业应该鼓励顾客抱怨、丰富和完善抱怨渠道、降低顾客抱怨程度，提升顾客抱怨沟通质量等。
（4）观察与调查员工。
员工尤其是一线员工，在服务补救中起着重要作用，他们通常是顾客抱怨信息的最先发现者、接触者和处理者。
因此，他们最清楚企业经营中哪些环节容易出问题、哪些是潜在的问题点。
（二）服务补救执行程序　　预应程序发现服务失误之时，也就提出了执行服务补救方案的要求。
执行程序的目的是为了消除服务失误给顾客带来的不利影响，防止其转化为促使顾客采取不利于企业的行为的动机。
根本是想通过服务补救执行程序的执行，使不满意的顾客重新获得满意。
　　给予顾客满意的服务补救执行程序的首要任务是设定服务补救标准，因为服务补救是二次的服务，所以顾客的心理因素、感知过程较第一次都有变化，这个标准要比第一次高。
其次，顾客在补救中特别在意公平尺度，因而要进行公平设计，按照三个公平维度进行，即（1）结果公平，因为顾客希望得到与服务失误程度相称的补偿，比如餐馆上错了一道主菜，顾客会很合理地希望重新换回应上的主菜，并给予一点象征性的补偿，比如提供一份免费的甜点；（2）程序公平，即设计出清晰、易懂、方便畅通的投诉程序；（3）互动公平，即给予顾客礼貌尊重的接待，这甚至比结果公平和程序公平更重要。
第三，实施服务补救时，企业应该制定出相应的步骤或程序，以提高服务补救的效率。

第一图书网, tushu007.com

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