

<<服务补救运作机理>>

图书基本信息

书名：<<服务补救运作机理>>

13位ISBN编号：9787501776320

10位ISBN编号：7501776326

出版时间：2006-7

出版时间：中国经济

作者：杨俊

页数：181

字数：103000

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>

<<服务补救运作机理>>

内容概要

本书重点对服务补救的动作机理进行探讨，旨在研究服务补救与企业利润增长之间的关系，书中对服务失误与服务补救的内涵进行了探讨和界定，分析了服务补救措施的采取对恢复和提高客户满意度及忠诚度的影响。

在此基础上，构建了服务质量影响因素关联分析模型和服务补救—质量提升模型。

本书还通过引入客户资产的理念，对服务补救的成本和效益作了一步的论证；并通过对几个典型行业服务补救策略问题的分析，提出了服务补救的具体动作程序和相关措施。

本书所构建的模型从动态的角度分析了服务补救的动作过程，强调预测服务补救的需求，同时，模型对服务补救的成本和效益分析进行了考虑，指出应从全过程的角度，通过服务补救策略的有效实施，达成提升整个服务系统动作水平的目标。

<<服务补救运作机理>>

书籍目录

前言1 绪论 1.1 问题的提出及研究意义 1.2 国内外相关研究评述 1.3 本书的研究思路、内容与方法 1.4 本书的主要工作2 服务失误与服务补救 2.1 服务失误及其成因 2.2 服务补救的内涵及意义 2.3 服务失误、服务补救对客户满意度的影响3 服务质量影响因素灰关联分析模型 3.1 服务质量及其影响因素 3.2 服务质量影响因素集分析 3.3 灰关联分析模型的构建 3.4 应用举例 3.5 本章小结4 服务补救—质量提升模型 4.1 服务补救—质量提升的总体概念模型 4.2 服务系统设计 4.3 服务补救的忠诚效应 4.4 本章小结5 服务补救的成本与效益分析 5.1 服务补救的效益 5.2 客户资产与服务补救收益 5.3 本章小结6 服务补救动作策略7 总结与展望参考文献后记

<<服务补救运作机理>>

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>