

<<中国服务纵横谈>>

图书基本信息

书名：<<中国服务纵横谈>>

13位ISBN编号：9787503244322

10位ISBN编号：7503244321

出版时间：2012-6

出版时间：中国旅游出版社

作者：段强 编

页数：284

字数：250000

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>

<<中国服务纵横谈>>

内容概要

段强主编的《中国服务纵横谈》是中国服务发展论坛主题思想的阶段性汇总，分为三篇。第一篇是首届中国服务发展论坛的汇总，第二篇是第二届中国服务发展论坛的汇总，第三篇是一批在论坛上来不及展开论述的文章的汇总。基本上提出了关于中国服务理论与实践的主要问题。

<<中国服务纵横谈>>

书籍目录

- 前言 建设宏伟工程，践行“中国服务”
- 第一篇 中国服务：新时期、新使命、新品牌
- “中国服务”——旅游业的新使命
 - 中国服务的旅游品牌
 - 质量和标准化是“中国服务”腾飞的双翼
 - 打好“好客山东”旅游服务品牌
 - 规模与细节——从世博会看“中国服务”
 - 国民素质与“中国服务”
 - “中国服务”从服务中国开始
 - “中国服务”——未来20年的大题目
 - 服务经济时代中国服务业的发展前景
 - 把旅游产业发展上升为国家战略
 - 第三方网络评价体系助力打造旅游业“中国服务”标准
 - 现代旅游服务业——中国旅游业崛起之道
- 第二篇 践行“中国服务”，提升国民幸福
- “中国服务”的关键领域
 - 建设宏伟工程，践行“中国服务”
 - 服务业的统筹与整合
 - 服务标准化
 - 中国旅游业的数字化服务
 - 旅行社服务的困境与对策
 - 突出产品特色，增强创新能力，践行“中国服务”
 - 文化娱乐业服务
 - 体验经济下的服务预期管理
 - 服务质量存在问题的深层次原因和解决方案探讨
 - 小费不小：提升中国服务的重要环节
 - 以标准化为载体，打造“秦皇岛旅游服务”品牌
- 第三篇 “中国服务”的理论研究与深化
- 从“中国制造”开始
 - 服务业基础概念、特性及分类的研究综述
 - 关于“中国服务”的几点思考
 - 基于“中国服务”的老城区创意产业生成：
北京市朝阜路旅游文化创意产业发展条件分析
 - 中国服务：挑战和策略
 - 中国旅游服务创新的思考

<<中国服务纵横谈>>

章节摘录

版权页：三、产业布局成就"中国服务" 随着中国经济的不断发展，近年来，为了提升中国经济的发展水平，"中国制造"的呼声日益高涨，而旅游行业的"中国服务"，是首旅集团发出了行业第一声。段强董事长表示，首旅集团12年的发展作出了"品牌+资本"的战略选择，先后通过三次大规模战略重组，形成由首旅股份、如家、全聚德构成的三大业务板块。

形成了一个业务板块、一个品牌系列、一家上市公司的业务布局。

接下来的工作重点就是发挥专业优势、深耕品牌文化、丰富服务内涵，全面提升企业竞争力。

众所周知，"中国制造"之路历经了20余年历史，这期间，有市场的机遇与企业的用心，也有种种意外导致品牌夭折。

历经大浪淘沙沉淀下海尔、联想等耀眼的民族品牌的同时，也有众多曾在市场上红极一时的品牌，却难有持续发展的生命力。

段强董事长说，工业品生产的组织性、流水线性、集约性、紧凑性都很强，而旅游服务却是分散的。服务作为一种高级的商品，难度要远远高于制造业。

段强董事长分析，服务营销的最大特征在于客户消费和企业服务同时进行，客户的感受和期望成为衡量服务是否成功的重要参考，对于企业而言，提供高质量的服务和公司赚取利润、节约成本和争夺市场份额密切相关，对服务质量的把控能力将是决定企业能否制胜的重要因素，也是"中国服务"能否成功的关键。

为此，首旅集团首先在拟定"中国服务"发展战略的同时，在产业布局、人才队伍、商业模式上进行了新的布局与安排。

段强董事长介绍，目前在酒店业方面，首旅已经作出了两个民族品牌。

一个是"建国"，基本是五星级和四星级饭店管理模式，定位高端客户；另一个与携程网合作的"如家酒店集团"，是非常受市场欢迎的经济酒店。

段强董事长说，"首旅将来要像雅高一样，走多品牌之路，高端品牌树形象，中档品牌要效益"。

另外，针对商务会展和休闲度假快速发展的态势，首旅集团瞄准北京和海南两大战略发展基地，集中全部力量建设了两大产业集群。

一是不断提高企业经营水平的基础上，积极扩展自身的供给网络，推进"一线六点"规划，即以京城最好的地段、最具历史代表性或文化性的建筑为基础，改造或扩建具有中国特色和主题的六大中心区。这些中心区将把展馆、公寓、饭店、购物中心、会议中心和娱乐中心融为一体，为来京游客提供多元化综合消费服务。

段强董事长说，中心区的建设将进一步提升首旅集团在北京地区的市场占有率和领先优势，有效提升我们物业资产的价值，扩大产业集群的规模，更好地发挥国有资本的效应。

<<中国服务纵横谈>>

编辑推荐

《中国服务纵横谈》阐明了践行中国服务，必须以最先进的国际标准做基础。以研究后工业化社会发展为着眼点，以产业体系建设为着力点，以社会服务培育为突破点，以旅游服务为拉动点。这是成功践行中国服务必须经历的关口。要用先进的国际水平来重新审视服务态度、服务意识、卫生规范等，向口碑最好的企业看齐。

<<中国服务纵横谈>>

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>