

<<服务竞争优势>>

图书基本信息

<<服务竞争优势>>

内容概要

对于企业的成功而言，为客户提供创新的、高质量的服务是至关重要的。

但是几乎没有几个企业懂得如何制定综合性的服务开发计划。

本书为组织设计、建立和完善服务战略和计划提供了一整套行之有效的方法，从而为组织的发展和成功奠定了坚实有力的基础。

书中从三个方面帮助企业建立起有效的创新服务计划：

- 保障现有服务质量；

- 改进服务水平；

- 创新服务内容。

书中广泛列举了国际领域里各种成功组织的案例和典范——迪斯尼、爱立信、宜家家居、全国便利店协会、丽嘉酒店、北欧航空公司、瑞典泰利亚移动通信公司——这些组织皆因其出色的服务战略和计划而被收录于书。

<<服务竞争优势>>

作者简介

安德斯·古斯塔夫松负责教授瑞典卡尔斯泰德大学服务质量管理课程。他是服务研究中心的主任，致力于技术准备、用户驱动型服务活动的研发及以客户为导向的管理模式等课题的研究工作。

<<服务竞争优势>>

书籍目录

前言序第1章 依靠服务赢得竞争第2章 创造服务竞争优势第3章 维持现有的服务水平：消除干扰服务发展的因素第4章 提高服务绩效：增加服务发展的有利因素第5章 服务创新第6章 走在前沿附录 宜家传奇
注释作者简介

<<服务竞争优势>>

媒体关注与评论

来自迪斯尼、爱立信、宜家家居、北欧航空公司、丽嘉酒店.....的服务战略。
全球在职经理人培训顶级院校密歇根大学商学院带来的管理难题的创新解决方案！

<<服务竞争优势>>

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>