

<<重在受控和方便顾客>>

图书基本信息

书名：<<重在受控和方便顾客>>

13位ISBN编号：9787506640992

10位ISBN编号：7506640996

出版时间：2006-6

出版时间：中国标准出版社

作者：朱立恩

页数：297

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>

## <<重在受控和方便顾客>>

### 内容概要

重在受控和方便顾客是增强顾客满意基本法则中的两条。

重在受控是指：必须要重视顾客在接受服务过程中受到控制的状态；方便顾客是指：必须尽量为顾客提供省时、省力的服务。

由于两者都是通过在时间、体力和精力方面的减少为顾客获得价值的，所以它既适用于交通服务企业，也适用于其他服务业。

作者对这两条基本法则的提出，为增强顾客满意提供了一条崭新的途径。

<<重在受控和方便顾客>>

作者简介

朱立恩，资深服务学者，我国服务业质量管理的开拓者，1981年发表我国第一篇商业服务业质量管理论文，1987年出版我国第一本商业服务业质量管理专著。

曾率先在北京市商业系统、国内贸易部系统推行全面质量管理（TQM）和质量管理体系认证。

从2000年开始，参与中国质量万里行促进会开展的，对全国31个中心城市服务行业的明查暗访活动。

先后在海尔集团、松下电气（中国）公司、民航总局消费者事务中心、南航、海航、首都国际机场、太平洋保险公司、平安保险公司、中国银行总行、康佳集团、创维集团、美的集团、北京地铁公司、上海电信公司、大连软件园等企业开展服务和顾客满意的培训工作。

先后被评为全国教育系统劳动模范、国内贸易部有突出贡献专家。

目前已出版各类专著十余本。

## <<重在受控和方便顾客>>

### 书籍目录

第一章 重在受控和方便顾客的理论基础 第一节 以顾客为关注焦点的理念 第二节 顾客满意基本理论 第三节 顾客价值理论 第四节 重在受控与方便顾客的关系 第二章 增强顾客满意的新途径之一——重在受控 第一节 何为重在受控 第二节 空间状态下受控 第三节 时间状态下受控 第四节 其他状态下的受控 第三章 增强顾客满意的新途径之二——方便顾客 第一节 方便顾客的基本原理 第二节 方便顾客的具体内容 第三节 方便顾客的注意事项 第四章 重在受控和方便顾客的案例评析 一、民航服务案例 二、地铁服务案例 三、公交服务案例 四、铁路服务案例 五、金融服务案例 六、售后服务案例 七、饭店服务案例 八、其他服务案例 附录 GB/T10001.1-2000标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号参考文献

#### 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>