

<<服务利润链>>

图书基本信息

书名：<<服务利润链>>

13位ISBN编号：9787508023045

10位ISBN编号：7508023048

出版时间：2001-01

出版时间：华夏出版社

作者：詹姆斯.赫克特

页数：304

译者：牛海鹏

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>

<<服务利润链>>

内容概要

本书的作者是国际知名的服务营销管理专家，本书可以说是他们对服务问题进行多年研究、探索、观察和思考之后集大成的力作。

理论与实践的紧密结合是本书最大的特点。

本书最吸引人的方面在于三位作者提出的服务利润链模型，可以说，服务利润链模型能够让人从一个新的角度思考服务问题，该模型及相关理论的提出颠覆了我们以前会想当然认为正确的观点和方法。书中的一些重要观点，如服务利润链各要素的关系、顾客价值等式、建立顾客忠诚的市场营销、全面顾客满意、顾客员工满意等，都值得我们反复阅读、理解和深思。

<<服务利润链>>

书籍目录

第一篇 服务利润链——卓越的基本原理

第1章 直接设定记录

第2章 服务利润链的应用

第3章 根据顾客价值等式管理

第二篇 营造利润链的能力

第4章 反思市场营销：建立顾客忠诚

第5章 获得全面顾客满意

第6章 管理顾客-员工“满意镜”

第7章 建立能力循环

第8章 价值让渡过程的设计

第9章 设计服务让渡系统

——增进质量、生产率和价值

第10章 赢得整体顾客满意度

第11章 有效管理的衡量

第三篇 整合

第12章 服务组织的能力再造：成果与代价

第13章 领导和搞活服务利润链管理

第14章 服务利润链成功管理审计

后记

<<服务利润链>>

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>