第一图书网, tushu007.com

<<服务管理>>

图书基本信息

书名：<<服务管理>>

13位ISBN编号：9787509200773

10位ISBN编号：7509200776

出版时间：2006-12

出版时间：中国市场

作者：（比）路易 等著，吴雅辉 等译

页数：511

字数：736000

译者：吴雅辉

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

第一图书网, tushu007.com

<<服务管理>>

内容概要

对服务的特殊本质和服务管理的认识激发一些企业与鲁汶根特管理学院共同建立起一个论坛，以探索和深入地讨论服务管理的独特本质。
这个研究中心从一开始就采取一种涵盖多学科的方法；具有工程技术、营销或组织行为学研究背景的人们都参与进来，而且学院派和从业者共同参与讨论。
在过去的几年中，研究中心已经组织了顾客满意度、信息技术、授权、服务利润链、创新、绩效管理、能力管理和等候队列等主题的研究，而且远远不止这些。
深入的案例研究和调查研究已经成为这些探索努力的一部分。
　本书将服务的各个构面置于关注的焦点，从而成为其他那些只关注职能范围或领域的管理教程的补充。

第一图书网, tushu007.com

<<服务管理>>

作者简介

保罗·格默尔，根特大学服务与医院运作管理学教授。
他的研究领域是不同服务部门的运作管理，例如医疗保健和银行业。
他的鲁汶特管理学院一个研究医院管理的研究中心的创始人和科技顾问。

第一图书网, tushu007.com

<<服务管理>>

书籍目录

图目录表格目录图表目录关于作者绪言致谢第一篇 服务的本质 第1章 服务的本质 第2章 定义服务理念 第3章 服力化：服务管理与生产型企业相关的原因第二篇 消费者逻辑学 第4章 关系营销 第5章 服务宣传 第6章 服务定价 第7章 消费者满意度和投诉管理 第8章 服务承诺与服务水平协议第三篇 服务组织的人力资源 第9章 人力资源实践在服力组织中的作用 第10章 胜任能力与服务组织 第11章 协作：使工作和学习结合起来 第12章 授权在服务组织中的作用 第13章 一线员工间的角色压力第四篇 服务组织的运营管理 第14章 服务过程设计和管理 第15章 能力管理 第16章 设施管理 第17章 信息技术进步及其对服务业的影响第五篇 一种综合的方法 第18章 服务性企业的绩效评估系统 第19章 服务环境中的创新管理 第20章 跨国界的服务管理 第21章 定义服务战略技术说明附录1 广告中信息要素的重要性——商品和服务的对比附录2 状态概率

第一图书网, tushu007.com

<<服务管理>>

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