

<<服务管理>>

图书基本信息

书名：<<服务管理>>

13位ISBN编号：9787512108806

10位ISBN编号：751210880X

出版时间：2012-2

出版时间：北京交通大学出版社

作者：丁宁 编

页数：284

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>

## <<服务管理>>

### 内容概要

本书是一本全面论述服务管理的专业书籍。主要内容包括服务经济与服务战略、构建服务企业、服务运营管理、信息技术与服务管理、扩展服务领域与创造价值。本书的最大特点在于理论与实际相结合，力求在阐述服务管理理论体系的同时，在实际应用上给读者以具体的指导。

本书可作为本科生、高职生企业管理专业的教材，也可作为广大服务企业管理者及消费者从事服务管理活动的重要工具和参考书。

## &lt;&lt;服务管理&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第1篇服务经济与服务战略

## 第1章 服务在经济中的作用

学习目标

开章 案例

1.1服务业与服务经济理论

1.2服务经济的到来

1.3服务产业与中国经济发展

思考题

案例分析

## 第2章 服务及服务特性

学习目标

开章 案例

2.1服务概述

2.2服务的一般特性

2.3服务分类与服务包

思考题

案例分析

## 第3章 服务战略

学习目标

.开章 案例

3.1服务竞争环境

3.2服务竞争战略

3.3服务产品生命周期与战略

3.4服务产品营销战略

思考题

案例分析

## 第2篇构建服务企业

## 第4章 服务传递系统设计

学习目标

开章 案例

4.1服务蓝图

4.2服务流程结构

4.3服务过程流程图

4.4服务传递系统设计

4.5服务系统设计的方法

思考题

案例分析

## 第5章 服务设施设计与定位

学习目标

开章 案例

5.1服务设施设计

5.2服务设施的布局

5.3服务设施定位的相关因素

5.4服务设施定位的方法

5.5服务设施定位的新策略

## <<服务管理>>

思考题

案例分析

### 第3篇 服务运营管理

#### 第6章 服务接触

学习目标

开章 案例

6.1 服务接触概述

6.2 服务接触中的三元组合

6.3 服务接触中愉快或者不愉快的来源

6.4 顾客满意目标

6.5 月良务利润链

思考题

案例分析

#### 第7章 服务质量

学习目标

开章 案例

7.1 服务质量概述

7.2 服务质量差距模型

7.3 测量服务质量

7.4 改善服务质量

思考题

案例分析

#### 第8章 服务补救

学习目标

开章 案例

8.1 服务补救的归因和结果

8.2 顾客对服务失误的反应

8.3 顾客抱怨原因及期望

8.4 服务补救策略

8.5 服务承诺

思考题

案例分析

#### 第9章 排队管理

学习目标

开章 案例

9.1 排队等待的普遍性和必然性

9.2 排队问题的经济含义

9.3 排队系统特征

9.4 排队模型

9.5 等待心理与排队管理策略权衡

思考题

案例分析

#### 第10章 人力资源管理

学习目标

开章 案例

10.1 服务员工的关键作用

10.2 提高服务质量的人力资源策略

## &lt;&lt;服务管理&gt;&gt;

## 10.3 培育服务文化

思考题

案例分析

## 第11章 生产能力与需求管理

学习目标

开章 案例

11.1 需求预测

11.2 明确能力的限制

11.3 生产能力与需求的平衡

11.4 收益管理

思考题

案例分析

## 第4篇 信息技术与服务管理

## 第12章 服务与信息技术

学习目标

开章 案例

12.1 信息技术概述

12.2 服务中的技术

12.3 服务企业的竞争利刃——信息技术

12.4 信息技术在服务领域中的应用范围

思考题

案例分析

## 第13章 信息技术在服务管理中的作用与应用

学习目标

开章 案例

13.1 信息技术在服务管理中的作用

13.2 月良务企业有效管理的使能器

13.3 信息技术在服务管理中的合理使用

13.4 我国服务企业利用信息技术改变管理的现状及未来

思考题

案例分析

## 第5篇 扩展服务领域与创造价值

## 第14章 新服务的发展

学习目标

开章 案例

14.1 新服务的概述

14.2 新服务的发展过程

14.3 服务收益率生命周期

14.4 新服务组合决策

思考题

案例分析

## 第15章 生产力和质量的提高

学习目标

开章 案例

15.1 生产力的提高

15.2 服务质量的提高

15.3 生产力和质量的关系

<<服务管理>>

思考题

案例分析

第16章 服务的成功与失败

学习目标

开章 案例

16.1 顾客服务概述

16.2 实现顾客满意

16.3 顾客流失分析

16.4 处理顾客抱怨，形成顾客忠诚

思考题

案例分析

附录ais09000族标准及质量认证

附录b抱怨信

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>