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：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

第一图书网, tushu007.com

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。

第一图书网, tushu007.com

<<服务管理>>

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

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月艮务利润链
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

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月艮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

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

第一图书网, tushu007.com

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