

<<服务创造价值-民航机场服务>>

图书基本信息

书名：<<服务创造价值-民航机场服务理念探索与案例剖析>>

13位ISBN编号：9787512800656

10位ISBN编号：7512800657

出版时间：2012-3

出版时间：中国民航出版社

作者：李宏斌

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>

<<服务创造价值-民航机场服务>>

内容概要

本书着眼于大力推进我国民航机场的科学发展，以世界视野和战略思维为起点，以广西机场管理集团公司近年来的服务质量管理工作实践和现实服务案例为基础，结合中国民航机场行业的服务质量现状，积极思考和探讨民航机场的服务理论，系统化提出了诸多新的服务理念，并对66个鲜活的正反两方面案例进行了深入细致的剖析。

本书有助于民航机场工作人员深植服务文化、深化服务理念、深刻汲取服务经验；有助于民航各院校师生和研究人员加深对机场服务工作的学习和研究；有助于广大旅客加深对民航法规和机场服务工作的理解和配合。

本书可供民航机场用于人员培训与案例教学、服务质量管理改进等方面；也可供高校用于民航及服务管理类课程的教学或教学参考。

本书也适合对民航机场服务工作感兴趣的旅客朋友们阅读。

<<服务创造价值-民航机场服务>>

书籍目录

目录

序

文化是魂（代前言）

第一部分 理论篇

第一章 知形势之变

第二章 明服务之理

第三章 行服务之道

第二部分 理念篇

第四章 积极推进服务文化体系建设

第五章 更新服务理念、创新服务观念

第六章 打造全程、全面、增值服务链条

第七章 加快转变服务质量评价模式

第八章 以新理念统帅工作与思维方法

第三部分 案例篇

第九章 机票销售类案例

第十章 地面服务类案例

第十一章 安全检查类案例

第十二章 航空货运类案例

第十三章 贵宾服务类案例

第十四章 商业服务类案例

第十五章 综合服务类案例

附录

一、广西机场管理集团公司及成员企业简介

二、广西机场管理集团公司企业文化（部分）

三、民航领导及同行论机场服务（选编）

后记

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>