

<<服务补救管理研究>>

图书基本信息

书名：<<服务补救管理研究>>

13位ISBN编号：9787562522843

10位ISBN编号：7562522847

出版时间：2008-12

出版时间：中国地质大学出版社

作者：熊英

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>

<<服务补救管理研究>>

内容概要

随着21世纪的到来,世界经济已由过去以制造业为主的产品时代步入了服务经济时代,服务质量以及顾客关系中的服务因素正在成为创造企业竞争优势的主要途径。

但是在我国,伴随着顾客对有形产品质量满意度不断提升的同时,服务失败却依然大量存在,而以预防和消除服务失败及其不利影响为目标的服务补救管理的应用现状也不能令人满意,消费者对于企业服务质量的改进缺乏信心。

究其原因,既与我国服务业发展历史较短有关,也与我们仍然缺乏对服务补救管理理论的深入挖掘和研究有关。

在此背景下,本书拟在借鉴前人研究成果的基础上,系统地对服务补救管理理论展开研究,探讨如何有效地对服务补救活动进行策划、实施、控制,以预防和消除服务失败,以期在丰富我国服务质量管理理论研究的同时,为服务企业的服务补救管理实践活动提供指导,以促进我国服务业的健康发展和整体竞争力水平的提升。

本书采取理论分析与实证分析、定性分析与定量分析相结合的方法,综合运用经济学、管理学、心理学、营销学等多学科理论,重点从以下几个方面对服务补救管理展开研究。

<<服务补救管理研究>>

书籍目录

第一章 导论 第一节 服务补救管理研究和必要性 第二节 国内外相关研究综述 第三节 本书概览
一、研究目的 二、研究内容及方法第二章 服务补救理论概述 第一节 服务与服务质量问题 一、服务的涵义及服务业务分类 二、服务质量及其特殊性 三、服务失败及其影响 第二节 服务补救的概念及内涵 一、服务补救的界定及其特点 二、服务补救后满意度 第三节 服务补救与服务质量管理 一、服务质量管理的含义及其特点 二、服务补救与服务质量管理的关系 第四节 服务补救可靠性分析 一、系统可靠性基本理论 二、基于服务补救的系统可靠性模型 三、案例应用及管理启示
本章 小结第三章 服务补救管理的理论基础 第一节 服务补救管理的经济学理论基础 一、市场结构理论 二、质量经济性理论 第二节 服务补救管理的管理学理论基础 一、管理过程理论 二、危机管理理论 第三节 服务补救管理的心理学理论基础 一、归因理论 二、公平理论 第四节 服务补救管理的营销学理论基础 一、顾客满意理论 二、员工满意理论 三、关系营销理论 本章 小结第四章 服务补救管理的概念性框架 第一节 服务补救管理理念的转变 一、营销视角下的服务补救管理理念的转变 二、运作视角下的服务补救管理理念的转变 三、管理视角下的服务补救管理理念的转变 第二节 服务补救管理的本质探讨 一、服务补救管理是全面服务质量管理的重要部分 二、服务补救管理是构筑企业战略竞争力的经营策略 第三节 服务补救管理的内涵、特点及要素 一、服务补救管理的内涵及特点 二、服务补救管理的要素 第四节 服务补救管理概念性框架构建及其管理原则.....第五章 服务补救的战略策划与管理第六章 服务补救过程管理第七章 服务补救能力、组织与人力资源第八章 服务补救管理绩效评价第九章 总结与展望参考文献

<<服务补救管理研究>>

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>