

图书基本信息

书名：<<向服务要利润-航空运输企业客户服务管理精要>>

13位ISBN编号：9787801107787

10位ISBN编号：7801107780

出版时间：2007-7

出版时间：中国民航

作者：邹建军

页数：195

字数：206000

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>

## 内容概要

在航空运输服务领域，由于服务管理的网络化，客户需求的多样性，要求航空运输组织一方面必须满足运营管理一体化，另一方面必须满足客户服务管理的灵活性。

因此，如何构建服务组织结构，配置组织资源，制定相应的组织制度与服务标准，是建设合理性服务组织的关键。

换句话说，对于一个以服务为主导的企业来说，组织结构、组织资源、组织制度与组织标准等4个方面，决定了企业的战略、文化、制度建设、工作环境、标准体系、薪酬体系、激励机制与沟通机制等，而这些因素又分别影响了企业内部员工与外部客户的满意度。

员工是服务的主体，也是企业利润的直接创造者。

在市场经济环境下，企业面临的竞争已趋于白热化，无论是市场的领跑者，还是新加入者，都非常注重产品与服务的创新，产品与服务的更新速度可以说是日新月异。

在这样一个瞬息万变的 market 环境下，企业要想实现经营管理的目标，在激烈的竞争中赢得一席之地，关键的就是要拥有一支高素质的、稳定的员工队伍。

尤其是在服务行业，企业服务与管理的结果如何，关键在于员工的服务意识与技能。

这种服务意识与技能，一方面受制于员工自身的专业知识与技能，另一方面则受制于员工对企业的认可程度，即员工满意度的高低。

从现代企业管理的实践来看，后者才是企业服务质量、盈利能力高低的最终决定者。

然而，在一个竞争的市场上，企业竞争的根本就是拥有客户的多少，以及所拥有的客户价值的大小。

对于航空运输企业来说，客户对企业利润创造的影响是多方面的，它既可能表现在服务成本上，也可能表现在服务的收入上。

因此，客户满意度的高低，客户忠诚度的高低、客户保持率的高低、客户终身价值的高低，就成为航空运输服务企业关注的重点。

但是，在现代信息技术发达，经济全球化与网络化的市场经济环境下，客户对企业的服务与产品满意与否，最大的决定因素就是服务过程质量。

保证服务过程质量的基础就是要有一个通畅的服务与管理流程，因此，流程的优化与重组成为航空运输服务企业实施管理变革的主要方向。

#### 作者简介

邹建军，1970年生于江西瑞昌，中国民航管理干部学院副教授，中国民航报特约撰稿人。  
主要研究方向：供应链管理与航空货运服务管理；企业绩效管理与流程管理；企业客户服务管理等，著有《航空货运服务链管理》(2006年7月中国民航出版社出版)，先后在《民航管理》、《中国民用航

书籍目录

第一章 服务价值与利润创造 第一节 我国航空运输企业客户服务与管理现状 第二节 客户服务与管理价值等式 第三节 客户服务与管理的三要素 第四节 案例：美国蓝天航空公司创业的14个成功原则第二章 合理的服务组织是利润创造的前提 第一节 航空运输企业特点与组织结构设计 第二节 组织资源的投入与调配 第三节 民航发展与企业制度变迁 第四节 服务标准与企业承诺 第五节 案例：沈阳桃仙国际机场《客户服务承诺》（节选）第三章 高素质的员工是利润创造的基础 第一节 员工满意度与企业利润创造 第二节 员工的满意度调查与提高 第三节 航空运输企业员工满意度与客户满意度 第四节 注重员工满意度：我国航空运输企业赢利新手段第四章 稳定的客户是利润创造的保证 第一节 客户对企业利润创造的影响 第二节 客户满意度调查与提高 第三节 航空运输企业客户管理向服务要利润 第四节 关注客户终身价值 第五节 案例：联邦快递与戴尔电脑第五章 高质量的服务过程是利润创造的关键 第一节 客户更关注服务过程质量 第二节 过程控制是服务质量的保证 第三节 过程控制需要优化的流程 第四节 案例：台湾宏基集团企业再造案例第六章 精细化服务管理是利润创造的有力支持 第一节 精细化管理及其意义 第二节 服务精细化对企业利润的影响 第三节 航空运输服务与管理的精细化 第四节 案例：西方发达国家航空工业与柯达公司精细化生产总结参考文献后记

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>