

<<现代服务管理制度与表格精选>>

图书基本信息

书名：<<现代服务管理制度与表格精选>>

13位ISBN编号：9787801476760

10位ISBN编号：780147676X

出版时间：2002-6

出版时间：企业管理出版社

作者：王勇兵

页数：341

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>

<<现代服务管理制度与表格精选>>

内容概要

本书包含通用服务管理制度与表格，概述了服务与服务营销的内容，服务管理的常见模式，以及成功企业的服务案例；介绍了服务质量管理制度与表格；讲了服务组织与服务人员方面等内容。

书籍目录

第一章 服务管理制度导论

第一节 服务与服务营销概述

.....

第二章 服务质量管理制度与表格

第一节 服务质量概述

.....

第三章 服务组织与人员管理制度与表格

第一节 服务组织与人员管理概念

.....

第四章 客户关系管理制度与表格

第一节 客户关系管理制度基础

.....

第五章 售后服务处理制度与表格

第一节 售后服务管理制度

.....

第六章 餐饮服务制度与表格

第一节 餐饮服务管理制度

.....

第七章 宾馆服务管理制度与表格

第一节 宾馆服务管理制度

.....

第八章 旅行社服务管理制度与表格

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>