

<<服务质量评价模型>>

图书基本信息

书名：<<服务质量评价模型>>

13位ISBN编号：9787801801692

10位ISBN编号：7801801695

出版时间：2003-5

出版时间：经济日报出版社

作者：崔立新

页数：331

字数：250000

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>

## <<服务质量评价模型>>

### 内容概要

本书是国内首部系统、全面、科学研究服务质量廉政价模型的专著具有很高的学术价值和较强的可操作性。

服务质量的评价模型一直是国内外服务质量研究的核心，也是全球企业管理领域的前沿课题。

如何提供顾客满意的服务；如何动态地全程跟踪服务质量；如何及时地将整个服务链的各个限段分解评价，从而尽快发现问题的症结所在；如何在发现问题的第一时间制定应对方案其中的核心要素又是什么？

这些问题严重制约着企业的发展。

本书将先进的西方管理科学理论和实践精髓与中国本土情况恰到好处地结合起来，运用大量图表和生动简洁的文字形成了科学、实用的动态评价模型。

它的出版，可望大大改变我国企业管理中在服务产品质量的、衡量、分析方面的被动和模糊状态，从而快速提高服务质量，全面增强企业竞争力。

## <<服务质量评价模型>>

### 作者简介

崔立新，1967年4月15日出生，天津大学工业管理专业工学学士和技术经济专业工学硕士，南开大学国际商学院管理学博士，现任北京理工大学管理与经济学院副教授。

近年来致力于服务质量研究，在核心杂志上发表相关论文7篇，其中1篇被SSHP检索；参编教材3本，共计14万字

## <<服务质量评价模型>>

### 书籍目录

第一章 引论 第一节 服务社会的到来 第二节 服务社会的本质和特点 第三节 我国正在快速步入服务社会 第四节 服务质量评价模型研究的意义 第二章 服务与服务质量 第一节 服务的界定及特性 第二节 服务质量研究的发展状况 第三节 服务质量管理的关键——变革观念 第四节 服务质量是建立竞争优势的基础 第三章 顾客感知服务质量的内涵和构造 第一节 顾客感知服务质量的内涵 第二节 顾客感知服务质量的构造 第四章 顾客感知服务质量的评价模型 第一节 差距分析模型 第二节 SERVQUAL评价模型 第三节 Q矩阵：衡量服务质量的多维评价模型 第四节 基于心理学判断标准的比较评价模型 第五节 价值曲线评价模型 第五章 顾客感知服务质量的相关研究 第一节 排队论与顾客感知服务质量 第二节 顾客与服务提供者的沟通管理 第六章 我国服务质量管理问题及对策研究 第一节 历史回顾与目前存在的问题 第二节 转变观念，建立质量型服务团队，追求全面顾客满意 第三节 用科学的态度和方法寻找适合我国国情的顾客感知服务质量管理方法 参考文献 致谢

## <<服务质量评价模型>>

### 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>