

<<零售银行服务品质管理>>

图书基本信息

书名：<<零售银行服务品质管理>>

13位ISBN编号：9787801977144

10位ISBN编号：7801977149

出版时间：2007-6

出版时间：企业管理出版社

作者：陈晓明

页数：210

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>

<<零售银行服务品质管理>>

内容概要

服务是银行业中一个常讲常新的主题。
在产品差异化日益淡薄的金融市场中，服务的差异化也许才是赢得永久优势的惟一源泉。
本书将服务品质提升到银行的战略层面，全面地阐述了银行应予采纳的服务战略。
要使服务意识在银行中“生根发芽”，银行必须切实创建一种服务文化。
服务文化的创建不是一朝一夕的事，也不是一个“事件”或“运动”就能实现的，它是一个动态的发展征程，没有终点。
本书将为银行服务品质管理注入新鲜的血液。

<<零售银行服务品质管理>>

书籍目录

第1章 提高服务质量：历史性的课题服务就是金融机构要卖出的东西倚重服务质量已经被证明是一个盈利的战略服务质量与营销提高服务质量是一次跋涉第2章 什么是服务质量：五项构成要素什么是服务什么是服务质量关于服务质量的几个结论弥合服务上的差距第3章 什么妨碍了服务质量差距1：消费者想要的服务与管理层以为消费者想要的服务二者之间的差别差距2：管理层对消费者期望的判断与管理层对服务的规范二瘤间的不一致差距3：服务规范与实际提供的服务二者之间的不一致差距4：实际提供的服务与机构对外宣称的服务二者之间的不总结：从差距1到差距4第4章 从其他行业所得的经验教训兰德尔公司：在变化中繁荣克瑞特巴瑞尔公司：立志成为最好的而不是最大的美国西南航空：飞在一起的家庭何亚特花园酒店：员工使企业不同填平服务鸿沟回到最基本的问题第5章 领导者：服务质量改革的主动力量只有领导者才能为我们提供改变企业文化的机会领导者的品质服务质量领导者的“工具箱”说服“怀疑论者”个人的承诺第6章 设定服务质量日程表第7章 为改善服务质量集结资源第8章 境养员工的服务能力第9章 驱动高品质服务第10章 服务品质：没有终点的跋涉

<<零售银行服务品质管理>>

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>