

<<服务业质量管理>>

图书基本信息

书名：<<服务业质量管理>>

13位ISBN编号：9787806541050

10位ISBN编号：7806541055

出版时间：2000-01

出版时间：海天出版社

作者：杨永华

页数：264

字数：180000

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>

## <<服务业质量管理>>

### 内容概要

《服务业质量管理》该书详细叙述了提升服务质量的方法和策略，通过详实生动的案例介绍了服务方针、服务规范、服务控制手段，以及取得客户信息的方法、授权和激励的模式，更重要的是帮助经理层制定一套完善而可行、能动态调整的管理制度，从而能提升服务质量、谋求生存和发展迈出坚实的一步。

本书作者历任多家企业的品质管理顾问。在本书中采用了大量的实用案例，以简明实用为出发点，为服务行业提高质量管理水平提供了操作指南，具有较强的实用性。同时对企业实施ISO9000标准认证、提高报告质量有很大帮助。

## <<服务业质量管理>>

### 书籍目录

第一章 服务和服务质量 一、服务概述 二、服务质量 三、提高服务质量的作用第二章 服务质量的解析 一、国外学者对服务质量的理  
解 二、价格与服务质量 三、服务质量的细分第三章 提高服务质量的基础 一、制定服务方针和目标 二、建立有效的企业组织和文化 三、明确职责, 适度奖惩第四章 留住顾客的一般原则 一、提高服务质量管理水平 二、提供超值服务, 注重服务营销 三、树立服务无小事的观念第五章 服务规范 一、服务规范简述 二、服务规范的编写 三、服务规范案例第六章 服务提供规范 一、服务提供规范简述 二、服务提供规范的编写指导 三、服务提供规范案例第七章 质量控制规范 一、质量控制规范简述 二、质量控制规范的编写 三、质量控制规范案例第八章 服务作业规程 一、服务作业规程简述 二、服务作业规程的编写 三、服务作业规程案例第九章 顾客调查 一、顾客调查概要 二、顾客调查问卷的设计 三、顾客调查的信息处理 四、顾客调查的信息处理第十章 硬件产品的服务 一、硬件产品的服务概况 二、质量管理和质量保证标准对服务的要求 三、硬件产品服务的类型 四、硬件产品的服务内容参考书目

<<服务业质量管理>>

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>