

<<新服务开发>>

内容概要

本书为您提供了一种开发服务的新方法，使用该方法开发出的服务过程将会更稳健、更有效，使您在竞争激烈的市场上获得比较优势，从而实现梦寐以求的目标——超越顾客期望、最大化价值、建立顾客忠诚。

为便于理解，书中每章都提供了来自现实世界的案例、练习、图表，以及适合进一步阅读的参考文献

。

<<新服务开发>>

书籍目录

第1章 引言

第2章 顾客声音与质量功能展开概述

第1部分 顾客声音

第3章 理解消费者的选择决策

第4章 顾客的声音

第5章 重要性的度量

第6章 顾客竞争力分析

第2部分 技术规范

.....

第3部分 战略性应用

.....

<<新服务开发>>

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>