

<<卓越服务>>

图书基本信息

书名：<<卓越服务>>

13位ISBN编号：9787506429207

10位ISBN编号：7506429209

出版时间：2004-6-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：于颖

页数：328

字数：218000

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>

<<卓越服务>>

内容概要

这是一本自助图书，可以帮助你改善经营管理方法。

本书包括服务价值链、企业员工与服务、企业文化与服务、企业管理与服务等内容，结合具体的案例，在理论分析的基础上，提出了具体的解决方法，有助于企业管理者明确思路，改善经营。

<<卓越服务>>

书籍目录

第一章 卓越服务概述 第一节 卓越服务 一、卓越服务 二、卓越服务的表现 三、典型案例 第二节 创造卓越服务的策略 一、服务质量差距的形成 二、造成服务差距的原因 三、消除服务质量差距的步骤与措施 第二章 服务价值链 第一节 顾客价值 一、顾客价值 二、从品牌价值到顾客价值 三、企业顾客的终生价值的意义 四、典型案例 第二节 价值链 一、价值链 二、顾客价值链 三、优化顾客价值链 第三节 顾客成本与价值 一、顾客盈余能力的分析 二、顾客的维系成本 三、维系顾客忠诚的方法 第四节 顾客的让渡价值分析 一、顾客让渡价值的内涵 二、整体顾客的价值 三、顾客购买的整体价值 四、影响顾客购买的成本因素 五、顾客让渡价值系统的建立 第五节 顾客的满意成本 一、顾客满意的成本 二、通过企业诊断了解顾客满意度 三、赢得顾客满意的策略 第六节 卓越服务的利润链 一、卓越服务利润链的基本原理 二、卓越服务链的实施 三、典型案例 第三章 企业员工与卓越服务 第四章 企业文化与服务 第五章 过失与修复——化服务过失为服务机会 第六章 管理新发展对卓越服务的影响 参考文献

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>