

<<服务运营管理>>

图书基本信息

书名：<<服务运营管理>>

13位ISBN编号：9787302091059

10位ISBN编号：7302091056

出版时间：2004-11-1

出版时间：清华大学出版社

作者：Richard Metters, Madeleine Pullman, Kathryn King-Metters, 金马

译者：金马

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>

书籍目录

第1章 经济中的服务领域

第1部分 策略构思

第2章 策略安排

第3章 互联网策略

第4章 环境策略

第2部分 战略实施：服务传递系统设计

第5章 新服务的开发

第6章 服务体验管理

.....

第3部分 管理能力：协调供需

.....

第4部分 运营系统：管理服务的工具

.....

附录 正态分布区

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>