

<<英语中级口译教程>>

图书基本信息

书名：<<英语中级口译教程>>

13位ISBN编号：9787310027316

10位ISBN编号：7310027310

出版时间：2005-12

出版时间：南开大学

作者：王永贵

页数：295

字数：270000

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>

## <<英语中级口译教程>>

### 内容概要

从内容上看，本书的章节安排力求清晰、明了，从重点阐述服务流程管理开始，按照服务问题产生、发展和解决流程的自然逻辑，诠释并探讨了与服务补救相关的重要问题和理论工具。

随后，我们又在理论探索和企业最佳实践总结的基础上，设计了服务补救系统，以便从更全面、更系统的角度来看待和运用服务补救，让读者再一次领会到服务补救并不是企业服务的目的和结果，而是对不可避免的失误所设计和实施的一套最优战略方案。

从另外一个角度来说，事前预防、事中应对和事后补救，都是维护顾客权益和提升顾客资产的重要环节。

换句话说，企业要想真正赢得顾客，就必须在整体流程和全部环节上下功夫，做到“万无一失”才行。

最后，本书的提升篇，旨在概述顾客资产经营的前沿理论与实践，阐明企业未来的经营方向和趋势，帮助管理者深入理解服务补救在顾客资产经营中的地位及其与其他顾客资产管理工具之间的关系，给读者更富有成功的经营顾客资产提供建议和启示。

从写作形式上看，本书力求在汲取众家之精华的基础上形成切实可行的实践思路，而竭力避免各方观点与成果的无序拼凑。

同时，本书也力求表现形式丰富多样，综合运用了图表、案例和资料卡等十分形象化的表现手段，在语言上也竭力避免教科书般的理性分析，在不影响表述准确的情况下尽量使用一些发人深省和通俗易懂的词语。

此外，为了更便于读者阅读理解并加以实际运用，本书力争在以下两个方面做出尝试：一是努力使理论与案例相互印证，即用深刻的理论指明道路、以鲜活的案例讲述道理，因此，在案例的选择和编辑上我们投入了大量的时间和精力；二是不断进行视角切换，分别从企业和顾客两个视角来认识与剖析问题，以便在更有力地支撑本书观点的同时，提高本书的可读性和启示性，从而激发读者不断以新的视角、更全面地进行思考和实践。

<<英语中级口译教程>>

作者简介

王永贵，南京大学市场营销系副主任、教授、博士生导师、学科带头人，南开大学战略管理博士，香港城市大学服务管理博士，南京大学中国直销研究中心常务副主任，2006年入选南京大学骨干青年教师培养计划，南开大学现代物流研究中心兼职教授、河北师范大学兼职教授，中国市场学

## &lt;&lt;英语中级口译教程&gt;&gt;

## 书籍目录

编著者简介总序前言第一章 服务经济与服务制胜 第一节 入门篇：服务与服务经济 第二节 实践篇：服务产业——经济发展中的后起之秀 第三节 评述篇：企业服务与服务制胜 第四节 提升篇：经营顾客资产与服务补救第二章 服务流程管理与服务创新 开篇案例：服务流程是否让您头痛？第一节 入门篇：认识服务流程 第二节 实践篇：服务蓝图 第三节 剖析篇：服务接触 第四节 评述篇：服务流程设计 第五节 提升篇：服务流程的再造第三章 服务失败 开篇案例：服务失败，您经常遇到吗？第一节 入门篇：认识“服务失败” 第二节 实践篇：服务失败的代价 第三节 剖析篇：服务失败的原因 第四节 评述篇：服务失败的顾客归因 第五节 提升篇：服务失败的防范与创造性利用第四章 顾客抱怨 开篇案例：顾客抱怨，越少越好吗？第一节 入门篇：顾客抱怨的基本知识 第二节 实践篇：顾客抱怨行为 第三节 评述篇：顾客抱怨的影响和企业的态度第五章 服务补救——赢回顾客的心 开篇案例：要不要改变？第一节 入门篇：“亡羊补牢”为时不晚 第二节 实践篇：如何“补”亡羊之“牢” 第三节 评述篇：“亡羊之牢”补得牢吗？第四节 提升篇：补牢人的思考第六章 服务补救管理系统 开篇案例：怎样避免再犯同样的错误？第一节 入门篇：服务补救管理系统的构成 第二节 实践篇：服务补救管理系统的预警机制 第三节 剖析篇：服务补救管理系统的学习机制 第四节 评述篇：企业服务补救信息系统 第五节 提升篇：“让顾客满意”的企业文化第七章 提升顾客资产 开篇案例：李宁体育用品有限公司，顾客资产升值了吗？第一节 入门篇：认识顾客资产 第二节 实践篇：测量与管理顾客资产后记

<<英语中级口译教程>>

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>