

<<服务管理>>

图书基本信息

书名：<<服务管理>>

13位ISBN编号：9787503243622

10位ISBN编号：7503243627

出版时间：2012-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：王丽华

页数：433

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>

## <<服务管理>>

### 内容概要

顾客需要高品质的服务，各种组织面临的重大挑战就是顾客对服务品质的日益增长的需求，服务管理正是满足顾客需求的一种新的管理模式。

本书吸收了国内外服务管理理论的研究成果，系统阐述了服务管理的基本原理和构架。

全书包括服务管理系统的五部分内容第一部分为服务概述，包括服务管理研究的历史、服务经济、服务的性质、服务的分类；第二部分为顾客研究，包括服务的选择与评价、顾客的期望与感知；第三部分为服务竞争战略，包括服务战略、服务流程、服务组织；第四部分为服务的传递，包括服务接触、服务能力、服务质量；第五部分为组织形象和可持续性发展的研究，包括服务满意、服务保证、形象管理和服务扩张。

本书的思路是从宏观到微观、从过去到未来、从理论到实践、从服务态度理念到服务管理知识再到服务传递技巧，有利于学生全面掌握服务有关的理论知识，提高识别和满足顾客需求的能力。

本书适合本科院校旅游管理专业、酒店管理专业、金融专业、公共管理专业等的教学使用，也可供学习研究服务管理的各类人员阅读。

## <<服务管理>>

### 作者简介

王丽华 女，毕业于东北师范大学地理系，现任东北财经大学旅游与酒店管理学院副教授、日本滋贺大学访问学者。

主要研究方向为服务管理，包括旅游服务、医院服务、服务礼仪等。

主编出版《服务管理》、《现代医院服务》、《旅游服务礼仪》等9部著作和教材，曾在《中国软科学》等杂志上发表学术论文20余篇。

从事服务管理与服务礼仪的科研、教学、咨询与培训工作10余年。

## &lt;&lt;服务管理&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第1章 导论

第1节 服务管理理论的发展阶段及特征

第2节 服务的全面管理思想

第3节 服务管理的研究体系与方法

## 第2章 服务的特性

第1节 服务概念的界定

第2节 服务产品构成

第3节 服务产品的特征

## 第3章 服务分类

第1节 托马斯分类法

第2节 蔡斯分类法

第3节 施曼纳分类法

第4节 罗伍劳克分类法

## 第4章 服务选择与评价

第1节 服务消费理论

第2节 服务购买决策过程

第3节 服务消费特征

## 第5章 服务期望与感知

第1节 顾客的服务期望

第2节 顾客的服务感知

第3节 与顾客的沟通

## 第6章 服务战略

第1节 服务系统的战略性要素

第2节 服务价值模型

第3节 服务价值链模型

第4节 服务竞争环境

第5节 服务竞争战略选择

第6节 服务竞争战略制定

第7节 服务定价

## 第7章 服务流程

第1节 服务流程分类

第2节 服务流程设计的方法

第3节 服务流程中的瓶颈现象

第4节 服务系统的总体描述

## 第8章 服务组织

第1节 有效的服务组织

第2节 服务企业组织结构

第3节 服务组织文化

## 第9章 服务接触

第1节 服务接触

第2节 服务交互性质

第3节 服务交互管理

第4节 服务交互模型

第5节 服务关键时刻模型

## 第10章 服务能力

<<服务管理>>

- 第1节 服务能力和服务需求的关系
- 第2节 服务供需平衡的策略
- 第3节 服务能力管理
- 第4节 服务生产率提升
- 第5节 排队管理
- 第11章 服务质量
  - 第1节 服务质量要素
  - .....
- 第12章 服务满意
- 第13章 服务保证
- 第14章 服务形象
- 第15章 服务扩张
- 主要参考文献
- 后 记

## 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>