

<<开足马力>>

图书基本信息

书名：<<开足马力>>

13位ISBN编号：9787509206744

10位ISBN编号：750920674X

出版时间：2010-8

出版时间：中国市场出版社

作者：（加拿大）吉姆·克莱默，巴里·希伊 著

页数：316

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>

<<开足马力>>

内容概要

《开足马力：全面质量与服务改进（第2版）》具有很强的操作性，有助于执行官或管理人员实现质量与服务的改进，并从头到尾地驾驭整个改进过程。

《开足马力：全面质量与服务改进（第2版）》提供了大量实用性很强的核对清单，便于在需要的时候进行比照。

同时，安排好合理的时间表，也有助于公司在第一次尝试新事物时就能从中获益。

《开足马力：全面质量与服务改进（第2版）》是无价之宝，有助于人们抛却以往那些争执不休的老方式，代之以更能切实解决问题的新办法。

<<开足马力>>

书籍目录

简介第1章 一流化的质量与服务改进全面质量管理的突现产生于美国的理论却在IEI本创造出奇迹在新的服务战场服务和质量改进：结论是压倒性的美国开始关注质量与服务的改进改进活动正在剧烈地改进着我们的世界第2章 什么是质量与服务第3章 掉链子、修复和搭桥第4章 初期理念所导致的职能紊乱第5章 新组织的模式第6章 走在质量与服务的十字路口第7章 气缸1：发出承诺信号第8章 气缸2：倾听内部与外部顾客的意见第9章 气缸3：教育和领悟第10章 气缸4：雇佣和引导第11章 拓展远程跋涉的技巧第12章 气缸5：个人技巧第13章 汽缸6：指导技能第14章 汽缸7：团队技能第15章 汽缸8：体制第16章 气缸9：奖励和认同第17章 汽缸10：改进活动第18章 气缸11：标准和测量第19章 气缸12：市场营销战略第20章 战术展开：组织基础、计划与报告和所负责任第21章 达成共识第22章 让我们以你的开始为结束鸣谢闲敲棋子落灯花

<<开足马力>>

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>