

<<顾客满意>>

图书基本信息

书名：<<顾客满意>>

13位ISBN编号：9787800589430

10位ISBN编号：7800589439

出版时间：2001-4

出版时间：中国计划出版社

作者：张富山 主编

页数：214

字数：240000

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>

<<顾客满意>>

内容概要

2000版ISO9000族标准已于2000年12月15日发布，我国随即等同采用并于2000年12月28日发布了GB/T 19000族标准，从2001年6月1日起实施。

为使各类组织以及标准与质量管理工作者尽快地理解和掌握2000版GB/T19000-ISO 9000族标准的CD版就开始策划，多次易稿，编著了这套《2000版GB/T19000-ISO9000族标准实用丛书》。

本丛书语言简洁、深入浅出、通俗易懂，从质量管理理念到质量管理基本要求，全面地、系统地分析和阐述了2000版GB/T19000-ISO9000族标准的理论、要求和实施指南，并对一些案例作了详细的剖析，因此丛书具有较强的指导作用和使用价值。

《2000版GB/T19000-ISO9000族标准实用丛书》由以下10本书组成： 1、《顾客满意——关注的焦点》 2、《领导层指南——成功的保证》 3、《方针目标——现实的蓝图》 4、《质量策划——良好的开端》 5、《体系文件——运行的准则》 6、《资源管理——潜力的发挥》

7、《过程方法——动作的技巧》 8、《监测分析——业绩的把握》 9、《持续改进——房屋的追求》 10、《质量改进工具箱——基本的手段》 本丛书特别适用类组织的管理人员，包括组织的最高管理者阅读和使用。

我们希望本丛书将有助于各类组织走向21世纪，走向世界，走向新的成功，走向新的辉煌。

<<顾客满意>>

作者简介

张富山先生，工学硕士，工商管理硕士，科荣集团总裁，英国国际管理学院副教授，英国纺织学会和铁道学会高级院士，英国培训协会、人事协会和科学管理协会资源会员。

张先生在英国留学级工作逾10年。
曾任香港品质管理协会主席及会长，历任香港专业管理协会高级顾问及香港

<<顾客满意>>

书籍目录

第一章 概述 第一节 顾客满意——一种新的质量观 第二节 顾客满意质量观的特征 第三节 21世纪的质量战略 第四节 顾客满意战略与质量管理创新 思考题第二章 谁是顾客 第一节 顾客是谁 第二节 把握顾客的特点 第四节 顾客与其他相关方第三章 顾客满意的心理基础 第一节 顾客满意的定义与特性 第二节 顾客满意的心理基础：需求和期望 第三节 从购买决策过程看顾客满意 第四节 顾客的质量风险与顾客满意 第五节 价格是否是顾客的唯一选择 思考题第四章 顾客满意战略的实施 第一节 以顾客为关注焦点的质量方针 第二节 以顾客为关注焦点的质量管理体系 第三节 确定顾客的需求和期望 第四节 营销：对顾客需求和期望的导向 第五节 建立与顾客的沟通渠道 第六节 顾客价值分析与策略 思考题第五章 顾客满意的监视和测量 第一节 顾客满意与顾客满意程度 第二节 顾客满意程度的测评模型 第三节 中国家电产品CSI的测评方法 第四节 提高CSD的妙法：给顾客一个欣喜 第五节 对顾客不满意的补救第六章 顾客调查的方法 第一节 顾客调查的程序 第二节 顾客调查的技巧 第三节 抽样调查 第四节 问卷的制定 第五节 邮寄问卷调查 第六节 访问调查 第七节 观察法 思考题第七章 顾客忠诚：组织得到回报 第一节 培养顾客忠诚 第二节 把潜在顾客变成现实顾客 第三节 为组织为社会为顾客就是效益第八章 案例 案例1 海尔集团追求顾客满意真诚到永远 案例2 上海大众出租汽车股份有限公司“顾客满意”工作纪实 案例3 天津市电话服务质量——顾客满意程度指数测评报告 案例4 上海航空公司的服务改进附录 术语、定义和条文对照 附录I ISO 9000：2000术语和定义 附录II GB/T19001-1994与GB/T19001-2000条文对照 附录III GB/T19001-2000与GB/T19001-1994条文对照

<<顾客满意>>

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>