

<<服务，其实很简单>>

图书基本信息

书名：<<服务，其实很简单>>

13位ISBN编号：9787801108890

10位ISBN编号：7801108892

出版时间：2013-5

出版时间：中国民航出版社

作者：邹建军,王玫

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，其实很简单>>

内容概要

本书是作者长期服务于企业一线，在掌握大量现场素材的基础上思考的结果。全书从服务质量差距模型的角度，强调了不能轻易承诺与简化过程两个重要的服务管理手段；同时，结合航空运输服务的特点，提出了我们应该将高端服务隐性化的要求，并着重论述了关心员工的重要性和以员工服务的主动性在服务异常与面对抱怨时的作用。作者多年深入航空公司、机场的服务一线，长期与基层员工、旅客、货主、基层管理者深入交流，与全新的角度思考企业与客户的依存关系。在服务经济盛行的现代社会，书中的观点，不但能够启发我们的航空运输服务战略设计活动，而且还能够在一定意义上指导我们的服务管理实践。

<<服务，其实很简单>>

作者简介

邹建军，中国民航管理干部学院教授，航空运输服务研究所所长，数家中央媒体特约评论员、多个行业协会特约研究员，若干中外咨询机构特聘专家。

长期从事航空运输经济管理、航空货运与物流管理、机场管理与客户服务管理等方向研究、咨询与培训工作。

已出版专著《向服务要利润》。

王玫，博士，毕业于北京科技大学，曾赴香港国泰航空和美国休斯敦机场系统学习。

主要从事民航旅客服务和机场管理方面的研究和教学工作，参与过多个机场发展战略与服务评估的研究与培训项目。

<<服务，其实很简单>>

书籍目录

目录

第一章 客户并不神圣

第二章 不要轻易承诺

第三章 让过程简化

第四章 高端服务隐性化

第五章 关心我们的员工

第六章 不要忽视服务异常

第七章 珍视客户抱怨

结语

参考文献

<<服务，其实很简单>>

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>