

<<赢家管理守则>>

图书基本信息

书名：<<赢家管理守则>>

13位ISBN编号：9787801628121

10位ISBN编号：7801628128

出版时间：2004-4-1

出版时间：经济管理出版社

作者：邱梅珍,名古屋QS研究会

页数：156

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>

## <<赢家管理守则>>

### 内容概要

《赢家管理守则：公司异常情况与顾客怨言处理》主要阐述异常情况管理和怨言管理两个方面的内容。

对于异常情况管理，本书就工厂内异常情况的早期发现、适当的处理方法、事前预防的方法等进行了阐述；对于怨言管理，本书就索赔和怨言管理的目的、效果、实施策略以及由怨言引起的损失成本等进行了阐述。

而且，随着提高产品质量策略的国际化趋势，本书还对ISO 9000系列所要求的异常、怨言管理也进行了说明。

书籍目录

1 异常情况与怨言的管理2 异常情况的管理2.1 现场异常情况管理的考虑方法及实施方法2.2 减少现场异常情况的方法2.3 异常情况管理的具体实例3 怨言管理3.1 怨言的定义3.2 怨言管理的目的3.3 怨言管理的效果3.4 怨言管理的体系 3.5 怨言管理的清单3.6 怨言管理的具体实例3.7 产品责任及预防4 损失成本4.1 损失成本的概念4.2 损失成本的计算5 ISO 9000系列与异常情况、怨言管理5.1 ISO9000 系列的要求5.2 ISO9000 系列的要点5.3 ISO9000系列的导入、实施引用文献参考文献

编辑推荐

从表面上看，决定企业竞争能力的是需要大量投入的产品研发和设备投资，而实际上，在现场累积起来的“知识、努力和体恤”却更重要，它们才是决定企业实力的决定性因素。这就必须要求全体职工要有坚强的意志，要“士气高昂，自己去发现、解决那些看来并不重要的小问题”。

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>