第一图书网, tushu007.com

<<服务管理>>

图书基本信息

书名：<<服务管理>>

13位ISBN编号：9787810989060

10位ISBN编号：7810989065

出版时间：2007-8

出版时间：上海财经大学出版社

作者：尼密·乔社里

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

第一图书网, tushu007.com

<<服务管理>>

内容概要

本书可作为经营管理人员的参考读本，大学、研究生教科书使用。
本书是印度学者对印度服务业经济发展的经验总结，对我国具有极高的借鉴作用。
本书特点：理论知识具体翔实，同时参插了大量生动案例，有助于读者深刻理解服务业以及服务管理的重要表现。
本书的出版有利于我国管理学界对服务业以及服务管理的进一步研究，以及实业领域的实践。
预计本书的出版将取得良好的社会效益和经济效益。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

尼密·乔杜里（Nimit Chowdhary）博士是印度达亚南德·萨拉斯沃蒂大学小企业创业与管理中心主任。
他曾受邀担任墨西哥蒙特雷大学工商管理客座教授，也曾在瓜里尔的吉瓦吉管理学院做管理学访问学者。
乔杜里同时还是印度技术职业教育委员会青年教师奖（AII India Council of Technical Education ’s Career Award for Young Teachers）获得者，在服务管理与质量管理方面有着广泛的研究。
他是印度质量管理学院（隶属印度信息产业部）、印度旅游管理学院（隶属印度国家旅游局）的兼职教师；参加过40多场国际国内学术会议，并发表了50多篇学术论文；曾经主持过6个项目，并访问过瑞典、丹麦、墨西哥、波兰、中国香港、泰国、新加坡、澳大利亚、斯里兰卡等地多所大学。

第一图书网, tushu007.com

<<服务管理>>

书籍目录

作者简介译者序第一部分　服务业介绍　第一章　服务革命　第二章　服务经济　第三章　服务分类　第四章　服务质量　第五章　服务消费行为　第六章　市场细分　第七章　服务营销战略　第八章　服务市场营销第三部分 服务业管理　第九章　服务包装　第十章　服务定价　第十一章　服务地点与服务渠道　第十二章　服务促销　第十三章　服务的有形展示　第十四章　服务过程　第十五章　服务人员第四部分　服务业新维度　第十六章　小型服务业　第十七章　服务全球化　第十八章　客户关系管理　第十九章　客户关系管理策略　第二十章　网络客户关系管理

第一图书网, tushu007.com

<<服务管理>>

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