

<<服务转型问题管理>>

图书基本信息

书名：<<服务转型问题管理>>

13位ISBN编号：9787208077003

10位ISBN编号：7208077002

出版时间：2008-02

出版时间：上海人民出版社

作者：吴海宁,马丁,孙继伟

页数：207

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>

## <<服务转型问题管理>>

### 前言

今天的经济已是一个开放的经济、全球化的经济，是一个既高度分工又高度综合集成的经济。信息技术突破及冷战终结引发的政治、经济革命，拆除了各种藩篱，资金、信息、知识和人才等资源要素，在越来越“平”的世界，自由而无障碍地流动。

交通和通讯的极大便利，互联网的强力渗透，把地球村民——不管是自然人还是法人，紧紧相连，每个企业不过是庞大网络体系中的一个节点，彼此制约，相互依赖。

世界上任何一个角落发生的事变，瞬息之间在全世界范围内以冲击波的形态迅速传播，其频度和深度前所未有，企业面临着更为动荡复杂的经营环境。

全球化、信息化和网络化，正深刻地改变世界的商业模式，企业不得不在一个蕴含更多不确定性和突变性的危机中打拼。

突如其来的危机，往往以迅雷不及掩耳之势，打乱企业的正常秩序，甚至让企业陷入困顿或绝境。

危机一旦形成，化解的难度之大、代价之高，使人不寒而栗。

然而，危机的出现并不是横空出世。

危机的前导诱因和问题，其实已经积累了很久，只是平时浑然不觉、习而不察罢了。

“千里之堤，溃于蚁穴”，潜在的各种矛盾和问题，从来就没有停止过酝酿和生发，它们不断滋长，日积月累，小患终成大疾。

一朝爆发，遂致不可收拾。

## <<服务转型问题管理>>

### 内容概要

在企业转型过程中，企业面临着两个基本问题：如何改善现有服务的品质？如何通过创新服务来开拓新的市场？

解决这两个问题需要企业文化、战略、组织和员工行为的系统转变。

然而，恰恰是在上述几个方面，企业面临着诸多复杂的问题，例如：内外交困，两头受气；多元投资，接连失败；环境多变，损失惨重；意识超前，能力滞后；下岗分流，绵延不绝；盲目扩张，速度陷阱；文化失调，行动缓慢等。

《服务转型问题管理：企业持续成长的关键跨越》以优秀企业服务转型实践为标杆，以国内企业转型实践为基础，以国内外转型理论为指导，帮助管理者洞悉转型趋势，解决转型问题，选择转型道路。

《服务转型问题管理：企业持续成长的关键跨越》是图内第一本系统论述服务转型问题的专著，在写作过程中，作者访问了近百位转型企业的领导干部，获得了有关转型的大量一手资料，他们的真知灼见促成了《服务转型问题管理：企业持续成长的关键跨越》观点的形成。

## <<服务转型问题管理>>

### 作者简介

吴海宁，2001年获上海社科院经济学硕士学位，2005年至2008年在上海交通大学安泰管理学院攻读博士学位。  
历任华北工学院教师、上海市港口管理局职员、零点市场调查公司项目经理、上海百年咨询公司咨询师，担任多家企业的公共关系顾问和培训师，现为问题管理研究所副所长。  
曾为中国移动、上海纺控、劲牌酒业、港汇广场等国内著名企业做过管理咨询和市场调查项目。  
为浦东软件园、上海亚通（上市公司）、大庆油田等多家企业作过培训。  
出版专著两部，发表经济管理类文章近百篇。

## <<服务转型问题管理>>

### 书籍目录

总序前言 服务转型战略和问题管理视角一、实践基础二、战略困境三、问题管理第一章 服务问题日新月异，服务转型迫在眉睫一、服务问题层出不穷，中国上帝怒火满腔二、市场竞争日趋激烈，企业盈利困境重重三、面向未来解决问题，服务转型势在必行第二章 认清服务转型内涵，把握服务转型时机一、转型重在系统变革，实现企业盈利增长二、双重动力推动变革，两个平台实现转型三、把握服务转型时机，争取战略主动地位第三章 识别转型预警信号，未雨绸缪准备转型一、识别转型信号，适应环境变化二、不可视而不见，切忌随波逐流三、培养洞察能力，摆脱无所适从第四章 理清转型现实基础，正视企业组织问题一、诸侯割据模式二、急于求成模式三、单兵作战模式四、人员封闭模式五、反目成仇模式第五章 员工懈怠无精打采，企业文化亟待转型一、文化失调，行动缓慢二、无本之木，无源之水三、新老隔阂，同床异梦四、日益保守，文化蜕变五、关注内部，放大问题六、老大心态，忘记客户七、官僚主义，机关文化八、南辕北辙，阻碍创新第六章 积极建设企业文化，主动形成服务组织一、行动成就客户二、走近一线员工三、培养创新氛围四、服务部门的增强五、优化人力资源六、形成系统化的服务创新体系第七章 打造中国服务品牌，推动企业服务转型一、顾客并不买账二、需要克服四大问题三、服务品牌和产品品牌的区别四、国外服务品牌理论的启示五、打造服务品牌的基本流程六、简单有效的服务品牌建设之道第八章 创新改进双管齐下，十大模式成就未来一、边际转型模式二、整体转型模式三、虚拟转型模式四、资产转型模式五、融合转型模式六、外包转型模式七、借势转型模式八、增值转型模式九、体验转型模式十、问题转型模式结束语 不必等待后记 三个相关问题

## <<服务转型问题管理>>

### 媒体关注与评论

本书帮你洞悉服务转型趋势，理清服务转型问题，精选服务转型道路，有助于企业从“红海”走向“蓝海”，并在“蓝海”将要演变为“红海”时，捷足先登下一个“蓝海”。  
——中国首位问题管理专家孙继伟博士

## <<服务转型问题管理>>

### 编辑推荐

不善于分析问题，会让人整天瞎忙；不善于表达问题，难以得到领导的赏识；不善于解决问题，则像只顾埋头拉车的“老黄牛”一样吃亏！

“问题管理”告诉你分析问题、表达问题和解决问题的诀窍，不仅能够帮助企业解决问题，而且能让你获得领导的赏识、赢得下属的敬重、取得同事的理解，进而实现职业发展、事业成功，心情舒畅！服务企业拒绝服务转型，会越走路越窄；造企业忽视服务转型，难逃“鸡肋”困境；已进行服务转型的企业如果故步自封，也会山重水复疑无路！

洞悉服务转型趋势，解决服务转型问题，精选服务转型道路，推进服务转型战略。

<<服务转型问题管理>>

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>