

<<现代旅游服务导向与策略>>

图书基本信息

书名：<<现代旅游服务导向与策略>>

13位ISBN编号：9787313049506

10位ISBN编号：7313049501

出版时间：2008-1

出版时间：2008-1-1

作者：黄蔚艳

页数：179

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>

<<现代旅游服务导向与策略>>

内容概要

全书共九章分为两大部分，第一、二章是导论，分别是现代旅游服务概述、现代旅游服务顾客价值导向的阐述；第二部分是顾客价值导向的旅游服务实施，从第三章到第九章基本上每一章都对现代旅游服务的一个方面进行论述，这些方面对现代旅游企业的成功都是至关重要的。

第三章探究现代旅游服务顾客消费行为，第四章分析顾客价值需求，第五章阐述现代旅游服务顾客价值期望管理，第六章从旅游企业、员工、顾客三方面来研究改善现代旅游服务接触，第七章论述现代旅游服务挽救的意义，提出查找现代旅游服务失误的方法及现代旅游服务挽救实施的原则与策略，第八章阐述现代旅游服务品牌管理，第九章分析研究现代旅游服务沟通与创新。

本书以顾客参与的旅游服务开放系统为研究对象，以顾客需求和顾客价值为贯穿全书的主线，从提升与创造顾客价值的角度对有关现代旅游服务管理进行了探讨。

本书既可作为高等学校旅游管理专业有关服务学的教材，也可供旅游企业经营工作人员使用。

<<现代旅游服务导向与策略>>

书籍目录

第一章 现代旅游服务概述 第一节 现代旅游服务性质 第二节 现代旅游服务质量 第三节 现代旅游服务发展趋势
第二章 现代旅游服务顾客价值导向 第一节 旅游服务导向战略概述 第二节 现代旅游服务顾客价值
第三章 现代旅游服务顾客消费行为 第一节 旅游需要与旅游服务吸引 第二节 信息搜寻与旅游购买决策
第三节 旅游体验与购后评价
第四章 现代旅游服务顾客价值需求分析 第一节 顾客旅游服务需求的市场调研 第二节 关注顾客价值核心
第三节 关于几个服务理念
第五章 现代旅游服务顾客期望管理 第一节 现代旅游服务顾客期望 第二节 现代旅游服务承诺
第六章 现代旅游服务接触管理 第一节 现代旅游服务接触 第二节 现代旅游服务环境创建者：旅游企业
第三节 现代旅游服务提供者：员工
第四节 现代旅游服务参与者：顾客 第五节 现代旅游服务利润链
第七章 现代旅游服务挽救 第一节 旅游服务挽救的意义 第二节 现代旅游服务失误分析 第三节 现代旅游服务挽救
第八章 现代旅游服务品牌管理 第一节 现代旅游服务品牌概述 第二节 现代旅游服务品牌管理
第九章 现代旅游服务沟通与创新 第一节 现代旅游服务沟通 第二节 现代旅游服务创新主要参考文献

<<现代旅游服务导向与策略>>

章节摘录

第一章 现代旅游服务概述 人类跨入后工业社会，服务已成为不可或缺的一种形式。旅游服务作为服务业的种类之一，向社会与公众提供的主要是服务产品，在我国包括饭店、餐馆、旅游交通、旅行社、旅游景点等部门提供的服务，它主要为出门在外的顾客提供吃、住、行、游、购、娱等相关的服务。但是，正如熟悉的东西并不一定是自己理解的东西一样，旅游服务就属于这样一种习以为常但又无法很好把握的产品。

第一节 现代旅游服务性质 一、现代旅游服务涵义 马克思在《剩余价值理论》中对服务的界定是：“服务有一定的使用价值（想象的或现实的）和一定的交换价值，一般说来，服务也不外是这样一个用语，用以表示劳动所提供的特别使用价值，和每个其他商品都提供自己的特别使用价值一样，但它成了劳动的特别使用价值的特有名称，因为它不仅在一个物品的形式上，而是在一个活动形式上提供服务。

”马克思肯定了服务的商品本质，即服务是一种商品。

现代营销大师菲利普·科特勒认为：服务是一方能够向另一方提供的基本上是无形的任何活动或利益，服务并不导致任何所有权的发生。

它的生产可能与某种有形产品密切联系在一起，也可能毫无联系。

服务作为一种活动，不仅包括过程，还是某种结果。

例如，饭店设备设施的运行维护，它既包括维护人员检查和维护设备设施的活动和过程，又包括这一活动和过程的结果——顾客使用正常完好的设备设施。

服务作为一种利益，与实物比较，服务通常被视作是有益的，这是因为服务是为满足人的需要应运而生的，诸如提供便利、舒适、娱乐、时效、健康等。

旅游服务是能够满足顾客某种需求的特殊商品，是任何可以销售或借助实物销售给顾客的一种利益和满足感。

对旅游企业而言，现代旅游服务表现为以盈利为目的的活动，即表现为经过设计的服务过程或为顾客所满意的服务产品。

.....

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>