

<<现代服务学概论>>

图书基本信息

书名：<<现代服务学概论>>

13位ISBN编号：9787504727756

10位ISBN编号：750472775X

出版时间：2008-1

出版时间：中国物资

作者：刘北林

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>

## <<现代服务学概论>>

### 内容概要

本书主要目的不仅是为读者提供介绍现代服务领域的入门性材料，而且也希望读者熟悉特定的顾客服务问题以及解决方法。

现代企业除了需要传统的服务营销知识外，还要增加员工在服务创新、服务质量、服务补救、客户服务等方面的竞争力。

本书共分9章，分别介绍了现代服务导论、服务战略、服务市场选择、服务营销组合、服务创新、服务质量管理、服务补救、客户服务管理、国际服务贸易。

本书适合高等院校工商管理、企业管理、应用经济学、国际经济与贸易以及相关专业师生使用。

本书也适合第三产业各行业中高级管理人员阅读。

## <<现代服务学概论>>

### 书籍目录

第一章 现代服务导论 第一节 服务的内涵和特征 第二节 国内外服务业发展概况 第三节 发展服务业的意义 第四节 现代服务业的发展趋势第二章 服务战略 第一节 服务战略的概念及要素 第二节 服务竞争战略特点 第三节 服务的一般性竞争战略第三章 服务市场选择 第一节 服务市场概况 第二节 服务市场细分 第三节 服务目标市场选择 第四节 服务市场定位第四章 服务营销组合 第一节 服务产品 第二节 服务定价 第三节 服务渠道 第四节 服务促销 第五节 内部营销 第六节 服务有形展示 第七节 服务过程第五章 服务创新 第一节 服务创新概述 第二节 服务创新的四维度模型 第三节 服务创新体系第六章 服务质量管理 第一节 服务质量概述 第二节 服务质量差距 第三节 服务质量的衡量 第四节 服务质量设计 第五节 服务质量改进第七章 服务补救 第一节 服务失误和服务补救 第二节 服务补救模型 第三节 服务补救实施 第四节 各种理论在服务补救中的应用第八章 客户服务管理 第一节 客户服务管理基础理论 第二节 建立高效的客户服务管理 第三节 售后服务 第四节 客户关系管理(CRM)第九章 国际服务贸易 第一节 服务贸易的概念 第二节 国际服务贸易的发展 第三节 中国服务贸易参考文献

<<现代服务学概论>>

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>