

<<服务质量FMEA差距模型及应用>>

图书基本信息

书名：<<服务质量FMEA差距模型及应用>>

13位ISBN编号：9787506654265

10位ISBN编号：7506654261

出版时间：2009/11

出版时间：中国标准出版社

作者：关大进，杨琪 编著

页数：111

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>

<<服务质量FMEA差距模型及应用>>

内容概要

《服务质量FMEA差距模型及应用——服务可以在第一次做好》是一本实用的策划工具，通过对服务产品设计阶段或现在已经向顾客提供的服务产品的顾客差距的起因研究，采用潜在的失效模式及后果分析，策划并预先采取必要的措施，缩小顾客差距，提高顾客满意、减少服务失效风险。FMEA是对确定服务产品设计或服务过程必须做哪些事情才能使顾客满意这一过程的补充，来提供超越顾客期望的服务。

本书可作为高等院校管理专业高年级学生相关课程参考书，也可作为服务业管理人员培训和管理的实用工具。

<<服务质量FMEA差距模型及应用>>

书籍目录

序前言	第一部分 服务质量FMEA差距模型——揭示服务可以在第一次做好的本质	第1章 服务导论
1.1 服务的概念及特性	1.1.1 服务的概念	1.1.2 购买服务的目的
		1.1.3 顾客的概念
		1.1.4 服务的特性
1.2 服务基础理论之一：服务质量差距模型	1.2.1 服务质量差距模型	1.2.2 缩小顾客差距的核心是了解顾客期望
1.3 顾客满意判定标准	案例分析1-1 物业服务中的“满意服务”、“不满意服务”、“基本满意服务”及“超越期望的服务”	案例分析1-2 储蓄业务中的“满意服务”、“不满意服务”、“基本满意服务”及“超越期望的服务”
1.4 服务补救	案例分析1-3 咖啡杯里发现苍蝇	案例分析1-4 度假途中的不愉快
第2章 顾客不满意带来的经营风险	2.1 服务在第一次没有做好的代价	案例分析2-1 陈先生的朋友一次用餐的体验
2.2 服务潜在的失效导致巨大的危险	2.3 服务失效损失巨大的“标杆”——美国次级抵押贷款失效	第3章 FMEA基础
3.1 FMEA的定义	3.2 FMEA的起源	3.3 FMEA的目的
3.4 FMEA的特点	3.5 潜在失效模式及后果分析与失效分析比较	3.6 FMEA的主要种类
3.7 FMEA涉及的主要概念	案例分析3-1 部分服务行业的的功能	案例分析3-2 某工业园区物业服务系统组成
案例分析3-3 某工业园区物业服务之安管服务系统	3.8 服务FMEA	3.8.1 服务产品的设计
3.8.2 小组活动	3.8.3 什么是服务FMEA	3.8.4 服务潜在失效类型
3.8.5 服务FMEA应用范围或关注焦点	3.8.6 服务产品FMEA和有形产品FMEA的区别	第4章 服务质量FMEA差距模型
4.1 如何缩小顾客差距	4.1.1 缩小顾客差距方法——了解顾客期望法	4.1.2 了解顾客期望的服务案例分析4-1 以顾客为中心，主动倾听顾客需求
4.1.3 通过了解顾客期望缩小了顾客差距为何顾客还会流失	案例分析4-2 某旅行社《意见调查表》	4.1.4 缩小顾客差距方法——服务FMEA法
4.1.5 缩小顾客差距方法比较	案例分析4-3 两种物业服务核心流程的对比	4.2 服务质量FMEA差距模型
4.2.1 顾客差距结构分析	4.2.2 容忍区域和无法容忍区域产生的起因/机理分析	4.2.3 服务质量FMEA差距模型
4.2.4 顾客差距区域与RPN值对照表	4.3 服务可以在第一次做好的本质	第二部分 服务FMEA的实施——服务可以在第一次做好实战策划工具的应用
第5章 FMEA实施前的准备工作	5.1 成立FMEA小组	5.2 服务FMEA过程概要
5.3 资料准备	5.4 准备工作	5.4.1 编制服务蓝图
案例分析5-1 车场服务	5.4.2 识别服务功能编制产品特性矩阵表	5.4.3 服务功能展开
5.4.4 服务产品特性矩阵图	5.4.5 失效模式/后果/起因矩阵图	第6章 服务FMEA的实施步骤
6.1 表头内容填写	6.2 表格内容填写	6.3 服务FMEA优先考虑特定的项目要求
第三部分 应用案例——第一次就把服务做好的标杆	第7章 FMEA在物业服务中的应用	7.1 物业服务公司来电/来访接待服务蓝图
7.2 来电/来访接待服务潜在失效模式及后果分析	第8章 FMEA在保险服务中的应用	8.1 保险公司车辆保险理赔服务蓝图
8.2 车险理赔服务潜在失效模式及后果分析	参考文献	

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>