

<<赢家管理守则>>

图书基本信息

书名：<<赢家管理守则>>

13位ISBN编号：9787509614792

10位ISBN编号：7509614791

出版时间：2011-8

出版时间：经济管理出版社

作者：名古屋QS研究会

页数：156

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>

## <<赢家管理守则>>

### 内容概要

现在，支撑着日本经济的是制造业以及管理现场的管理者和监督者。从表面上看，决定企业竞争能力的是需大量投入的产品研发和设备投资。而实际上，在现场累积起来的“知识、努力和体恤”却更重要，它们才是决定企业实力的决定性因素。这就必须要求全体职员要有坚强的意志，要“士气高昂，自己去发现、解决那些看来并不重要的小问题”。

## <<赢家管理守则>>

### 书籍目录

- 1 异常情况与怨雷的管理
- 2 异常情况的管理
  - 2.1 现场异常情况管理的考虑方法及实施方法
  - 2.2 减少现场异常情况的方法
  - 2.3 异常情况管理的具体实例
- 3 怨雷管理
  - 3.1 怨言的定义
  - 3.2 怨言管理的目的
  - 3.3 怨言管理的效果
  - 3.4 怨言管理的体系
  - 3.5 怨言管理的清单
  - 3.6 怨言管理的具体实例
  - 3.7 产品责任及预防
- 4 损失成本
  - 4.1 损失成本的概念
  - 4.2 损失成本的计算
- 5 ISO9000系列与异常情况、怨雷管理
  - 5.1 ISO9000系列的要求
  - 5.2 ISO9000系列的要点
  - 5.3 ISO9000系列的导入、实施
- 引用文献
- 参考文献

章节摘录

(d) 对顾客的反馈在发生怨言时，不但要进行相应的应急处理，还要把处理的基本情况通知顾客，争取得到顾客的谅解和信任。  
如果在实施对策处理时需要较长的时间，应在事前通知顾客，在进行对策处理后还必须把调查结果和处理方法（补偿、调换、修理）告知顾客。

对于顾客来说，如果在发生怨言时我们不只是表示歉意，还采取了切实的对策措施进行改善，这就反映了一个企业良好的素质，而这对获得顾客信任是十分重要的。

有时还可请顾客到现场进行观摩学习，向顾客讲解再发防止对策，争取得到顾客的理解。

(e) 把握潜在怨言我们必须意识到，向企业提出怨言（显性怨言）只是顾客怨言的一部分，一个怨言后面还可能隐藏着300个（隐性）怨言（包括不平、不满等）。

像这些顾客意识到而没有提出的怨言、顾客没有意识到但总感觉到有缺陷的怨言，就是所谓的潜在怨言（隐性怨言）。

如果我们能够很好地把握住这些潜在怨言，采取切实的预防措施，就能使自己的产品立于不败之地。这一点在新产品的开发方面也是非常重要的。

.....

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>