

<<为什么我讨厌搭飞机>>

图书基本信息

<<为什么我讨厌搭飞机>>

内容概要

划位、安全检查、登机之前，我们排队，我们努力等待。

终于放好行李了，然后施展特技、闪入座位！

把双脚固定好。

和你的邻居争夺扶手！

永不停止的亲切服务。

当然，还有机上的食物！

你可能喜欢这些，也可能讨厌这些，到底航空公司和机场如何对待我们？

或者说“服务”我们？

为什么在长途飞行当中，身为顾客的你我，总有一刻会萌生“非人”的感觉？

所谓“客户服务”或“顾客忠诚度”在飞机上又会变成什么样子？

<<为什么我讨厌搭飞机>>

作者简介

亨利·明兹伯格 (Henry Mintzberg)

国际著名的策略管理学者。

1961年获加拿大蒙特利尔的麦基尔大学 (McGill University) 机械工程学士, 1968年获麻省理工史隆管理学院 (Sloan School) 博士。

现任麦基尔大学Cleghom管理学教授, 以及法国枫丹白露的欧洲管理学院 (INSEAD)

<<为什么我讨厌搭飞机>>

书籍目录

明兹柏格的黑色喜剧/李仁芳

各位先生、各位女士，欢迎登机

1 飞行是一种变形的体验

2 程式化控制

3 无限回圈

4 全面剥削

5 点数贿赂

安娜

6 打电话给航空公司

7 机长尖叫

8 飞往异地的危险

9 广告时间到啰

10 食物大作战

11 处理“小状况”

12 为什么我更讨厌机场？

安妮

13 完美机场规划守则

14 一团乱的管理

15 为什么我真的很讨厌搭飞机？

16 可以更人性化吗？

来自高空的感谢

[作者小传]

凝视现实的管理大师——明兹柏格

<<为什么我讨厌搭飞机>>

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>