

《文化、环境与CRM》

图书基本信息

书名：《文化、环境与CRM》

13位ISBN编号：9787801104946

10位ISBN编号：7801104943

出版时间：2007-8

出版社：北京民航图书发行部（原中国民航出版社）

作者：托尼·科恩

页数：149

译者：刘洪波

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《文化、环境与CRM》

内容概要

“控制飞行差错”丛书的目的是为了关注所谓的人类条件，以提高航空界的表现水平，由此挽救一些人的生命。

书籍目录

目录

前言

第一章 什么是CRM和关注CRM的理由

第二章 CRM果真有效吗

第三章 领导和遵从：两种最关键的CRM技术

第四章 CRM如何产生作用：CRM环过程

第五章 CRM中缺失一环

第六章 态度调整

第七章 矛尖上的CRM

第八章 最危险的游戏：通用航空及其CRM解决方案

第九章 巢穴：文化对CRM有效性的作用

《文化、环境与CRM》

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:www.tushu111.com