

《民航企业服务管理与竞争》

图书基本信息

书名：《民航企业服务管理与竞争》

13位ISBN编号：9787801106414

10位ISBN编号：7801106415

出版时间：2005-02-01

出版社：北京民航图书发行部（原中国民航出版社）

作者：邹建新

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

《民航企业服务管理与竞争》

内容概要

本书以顾客为关注焦点，并将这种关注全方位地体现在企业的营销、战略、联盟、运作、流程、文化、技术以及绩效评价等方面来研究民航企业的经营活动。并着眼于探讨航空业服务管理的基本特性，试图进行服务一般管理理论与民航行业实践结合的探索，可作为民航企业中高级管理人员培训的辅导资料，也可供其他服务行业的管理人员及关心民航服务的人士阅读。

书籍目录

目录

- 第一部分 了解价值——导论
- 第一章 服务与服务管理
- 第二章 航空服务的特性
- 第二部分 识别价值——以顾客为关注焦点
- 第三章 服务竞争
- 第四章 服务期望管理
- 第五章 企业工作的中心
- 第六章 体验：21世纪服务品质的新元素
- 第七章 顾客导向的服务标准
- 第三部分 设计价值——倾听顾客需要
- 第八章 服务质量模型
- 第九章 服务补救管理
- 第十章 管理顾客关系
- 第十一章 服务创新
- 第十二章 顾客满意测评
- 第四部分 创造价值——传递与执行服务
- 第十三章 服务人员的关键作用
- 第十四章 航空服务中的顾客行为管理
- 第十五章 需求与能力不平衡时的质量管理
- 第五部分 提升价值——管理实务与发展趋势
- 第十六章 地面服务的管理
- 第十七章 空中服务的管理
- 参考文献

《民航企业服务管理与竞争》

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