

《服务质量评价与管理》

图书基本信息

书名：《服务质量评价与管理》

13位ISBN编号：9787115130471

10位ISBN编号：7115130477

出版时间：2005-04

出版社：人民邮电出版社

作者：韦福祥

页数：191

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

《服务质量评价与管理》

内容概要

与其他学者顾客感知服务质量研究的侧重有所不同，本书将探索的焦点集中在三个方面：第一，顾客感知服务质量一般理论，研究的目的是通过对服务质量概念和分类的探讨，界定服务的特性及其与有形产品的区别，从而为服务质量度量和管理的研究奠定理论基础；第二，通过对各种顾客感知服务质量评价方法的介绍和比较研究，发现此领域研究的“盲区”，从而决定本研究的方向和目的；第三，在顾客感知服务质量评价方法实证研究的基础上，对现有的评价方法之信度、效度及其适用性做出科学的评估。同时，本书还将对顾客感知服务质量管理中重要的问题进行研究，希望将制造业中一些经实践检验而行之有效的管理方法移植到服务业中来，并同时探索服务业所特有的管理方法。

本书适合大中医院校经济类、管理类、营销类师生，行业研究人员、企业高管及产业咨询人员阅读。

书籍目录

第1章 导论

- 1.1 迎接服务经济时代的来临
- 1.2 本书研究的流程与理论框架
- 1.3 对本书所使用术语与概念的几点说明

第2章 服务与服务质量

- 2.1 服务与服务特性
- 2.2 服务特性
- 2.3 服务概念的系统理解
- 2.4 服务的分类
- 2.5 服务质量及其特性

第3章 服务质量评价理论与方法溯源

- 3.1 服务质量评价相关指标的探讨
- 3.2 SERVQUAL服务质量度量方法历史溯源与评价
- 3.3 SERVPERF服务质量评价方法历史溯源与评价
- 3.4 其他服务质量评价方法简介
- 3.5 顾客感知服务质量评价方法的争议与总结
- 3.6 现有顾客感知服务质量评价方法尚未解决的问题

第4章 服务质量评价方法实证研究

- 4.1 基本研究方法 with 问卷设计
- 4.2 问卷的基本情况分析
- 4.3 未加权情况下的服务质量评价方法分析
- 4.4 加权情况下两种服务质量评价方法比较分析
- 4.5 其他相关因素的分析
- 4.6 研究的基本结论

第5章 服务质量评价结果分析与管理

- 5.1 顾客关系建立与忠诚度培养
- 5.2 容忍区域界定及其管理
- 5.3 顾客抱怨管理与服务补救

主要参考文献

《服务质量评价与管理》

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