

# 医院前线服务



[医院前线服务\\_下载链接1](#)

著者:廖新波编

出版者:科学出版社

出版时间:2004-08-01

装帧:平装

isbn:9787030131980

“医院前线服务”一词是作者第一次系统提出，在作者的医院付诸实践并取得良好的效果，吸引全国众多医院前往学习，作者也就这个新观念多次在全国性研讨会上演讲，索文者众。

“医院前线服务”是类似酒店前台服务的一种人性化和个性化的服务，是当今市场经济下医院营销服务的一个重要的内容，它的实现部门就是前线服务中心。

本书涉及的内容非常丰富，诸如：预约服务、床位调配、增值服务、顾客满意度、接待顾

作者介绍:

目录: 作者小札

序

前言

第一章 与医院前线服务相关的概念

第一节 医院服务观念的转变

第二节 医院服务的属性

第三节 医院服务定位

第四节 以人为本的经营理念

第五节 流程改造与医院服务

第六节 责任重于泰山

参考文章 外国人眼里的中国医院和医生

第二章 医院前线服务

第一节 医院前线服务的地位和任务

第二节 医院前线服务中心的组织机构与管理岗位职责

第三节 大堂环境

第

• • • • • (收起)

[医院前线服务\\_下载链接1](#)

标签

评论

-----  
[医院前线服务\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[医院前线服务 下载链接1](#)