

创建以客户为中心的文化

引进美国质量协会质量管理体系系列图书

创建以客户 为中心的文化

领先于质量、创新和速度

[美]罗宾·L·劳顿 著
克劳士比中国学院 林海 译

今天的经理人必须掌握科学的质量管理方法。本书是运用科学方法来生产产品、服务以及企业在内部和外部两个方面，从而获得竞争优势的一把钥匙。《创造以客户为中心的文化》一书将告诉读者，如何使企业获得成功，它将介绍质量管理体系、以提高顾客满意度为目标的流程、通过过程改进来降低成本、降低成本的方法、质量控制、卓越绩效、六西格玛、持续改进和许多其他的技巧。

CREATING A CUSTOMER-CENTERED CULTURE

Leadership in Quality, Innovation and Speed



中国标准出版社

[创建以客户为中心的文化 下载链接1](#)

著者:罗宾L·劳顿

出版者:中国标准出版社

出版时间:2006-5

装帧:

isbn:9787506640046

今天的经理人面临的挑战是如何将科学的质量管理方法，正确地运用到服务产业中去，

这里包括企业内部和外部两个方面。本书将帮助你迎接这一挑战。一改传统的思维模式，作者罗宾

L·劳顿提供了一套系统的、已经验证的实用方法，以使服务业的质量和客户满意度保持领先。该方法已被如下组织使用：摩托罗拉公司、蓝盾公司、卡特彼勒公司、西北航空公司、政府机构和许多其他组织。

本书所用的素材，对于任何行业有经验和无经验的质量管理人员同样适用。书中所讲的重点是如何将这套质量管理的先进方法运用到你具体的工作中去。为达到这个效果，在每一概念介绍完后都附有练习。这不仅可以增强你对概念的理解，同时提供了许多案例，你可以直接运用到你的工作中去。

作者介绍：

目录：

[创建以客户为中心的文化](#) [下载链接1](#)

标签

理念

企业文化

评论

FACT表，过程改进、属性测量及客户的理解给了很多实践性的指导和启发。
不过读起来还是有点费劲，还得消化。

不一样的视角 用什么去衡量我们的服务

[创建以客户为中心的文化](#) [下载链接1](#)

书评

[创建以客户为中心的文化 下载链接1](#)