

创建以客户为中心的文化



[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，还得多消化。

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](#)

[创建以客户为中心的文化_下载链接1](#)