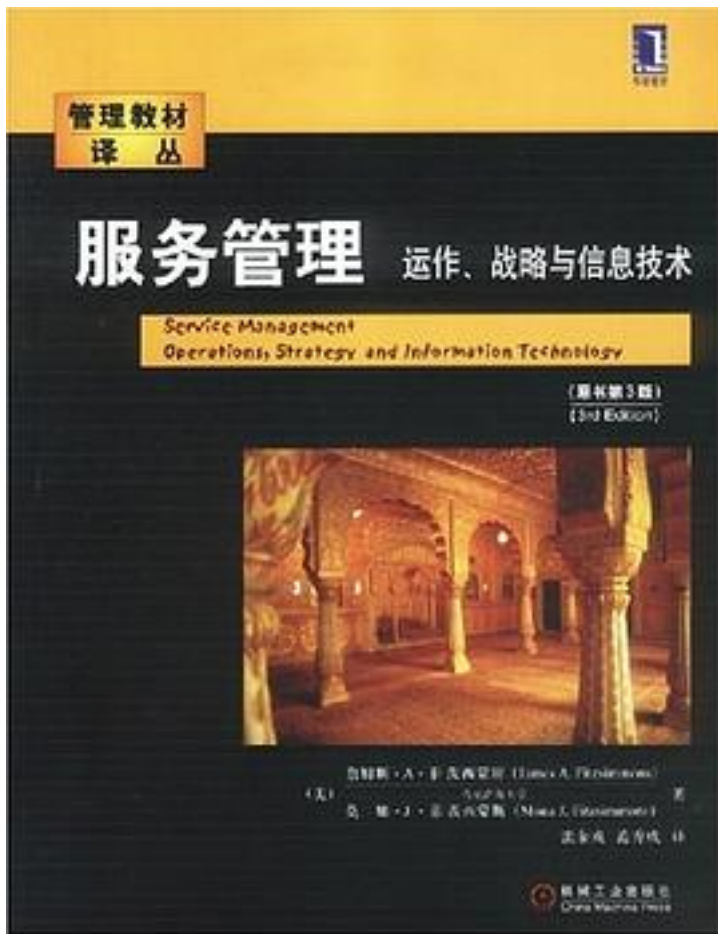


# 服务管理



[服务管理\\_下载链接1](#)

著者:[美]詹姆斯·A·菲茨西蒙斯

出版者:机械工业出版社

出版时间:2007-1

装帧:平装

isbn:9787111200383

《服务管理:运作、战略与信息技术》延续了以前各版的优势，并新增了对抵押服务的讨论：（1）《服务管理:运作、战略与信息技术》自始至终以通过服务管理赢得竞争优势为主线；（2）将营销、运营和人的行为作为服务管理的核心；（3）特别突出了服务

传递系统的特征；（4）收录了收益管理、数据开发分析和计算机仿真等技术。内容丰富，紧扣信息时代的发展，讲解深入浅出，是一本非常优秀的教材。

作者介绍:

目录:

[服务管理\\_下载链接1\\_](#)

标签

服务管理

管理学

管理

营销

服务

教材

职场

经济与管理

评论

真不敢相信有翻译得这么差的书。译者，你不觉得没几句话是读得通的么？

-----

服务管理方法论，以后要用的时候再来回顾吧。

-----  
教材，估计得按需再读了

-----  
教科书。被逼的读完

-----  
[服务管理\\_下载链接1](#)

## 书评

国外的服务管理研究大体分为：服务营销和服务运营管理两个方向，而多数服务管理教材都是融合了这两个角度。这本书是服务管理领域的经典名著，由机械工业出版社引进以来，有中译本第2版、第3版和第5版；英文影印版第3版；可见该书有多重要，多受欢迎。目前广泛为MBA和旅游管理专...

-----  
[服务管理\\_下载链接1](#)