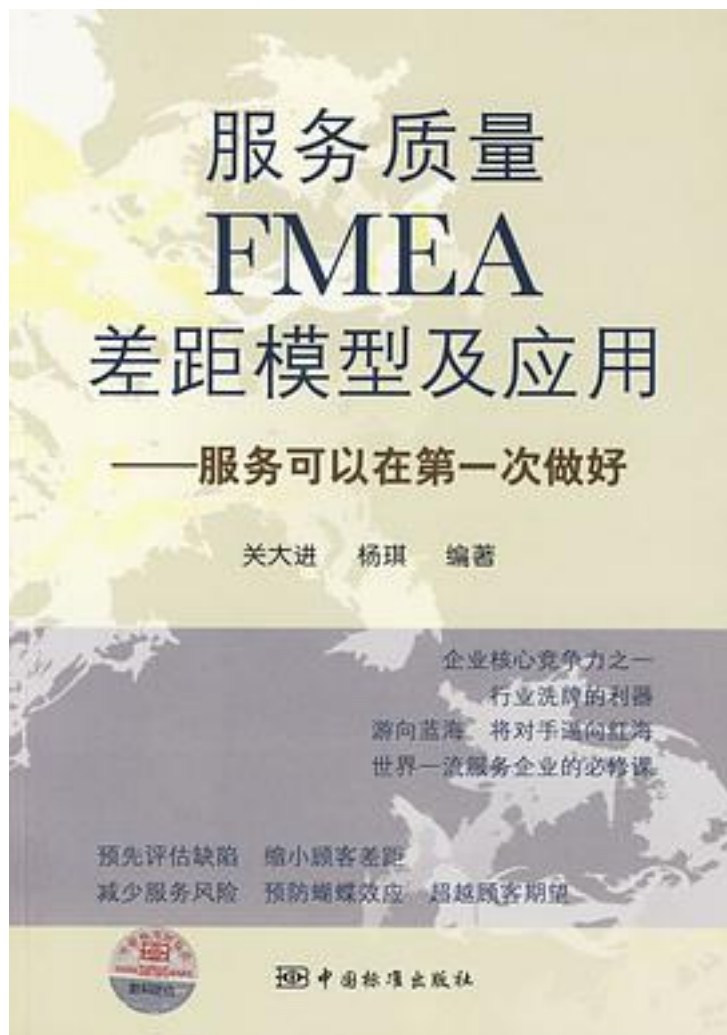


服务质量FMEA差距模型及应用



[服务质量FMEA差距模型及应用_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2009/11

装帧:

isbn:9787506654265

《服务质量FMEA差距模型及应用:服务可以在第一次做好》是一本实用的策划工具，通

过对服务产品设计阶段或现在已经向顾客提供的服务产品的顾客差距的起因研究，采用潜在的失效模式及后果分析，策划并预先采取必要的措施，缩小顾客差距，提高顾客满意、减少服务失效风险。FMEA是对确定服务产品设计或服务过程必须做些什么事情才能使顾客满意这一过程的补充，来提供超越顾客期望的服务。

《服务质量FMEA差距模型及应用:服务可以在第一次做好》可作为高等院校管理专业高年级学生相关课程参考书，也可作为服务业管理人员培训和管理的实用工具。

作者介绍:

目录:

[服务质量FMEA差距模型及应用_下载链接1](#)

标签

服务质量FMEA差距模型及应用

服务FMEA

评论

[服务质量FMEA差距模型及应用_下载链接1](#)

书评

[服务质量FMEA差距模型及应用_下载链接1](#)