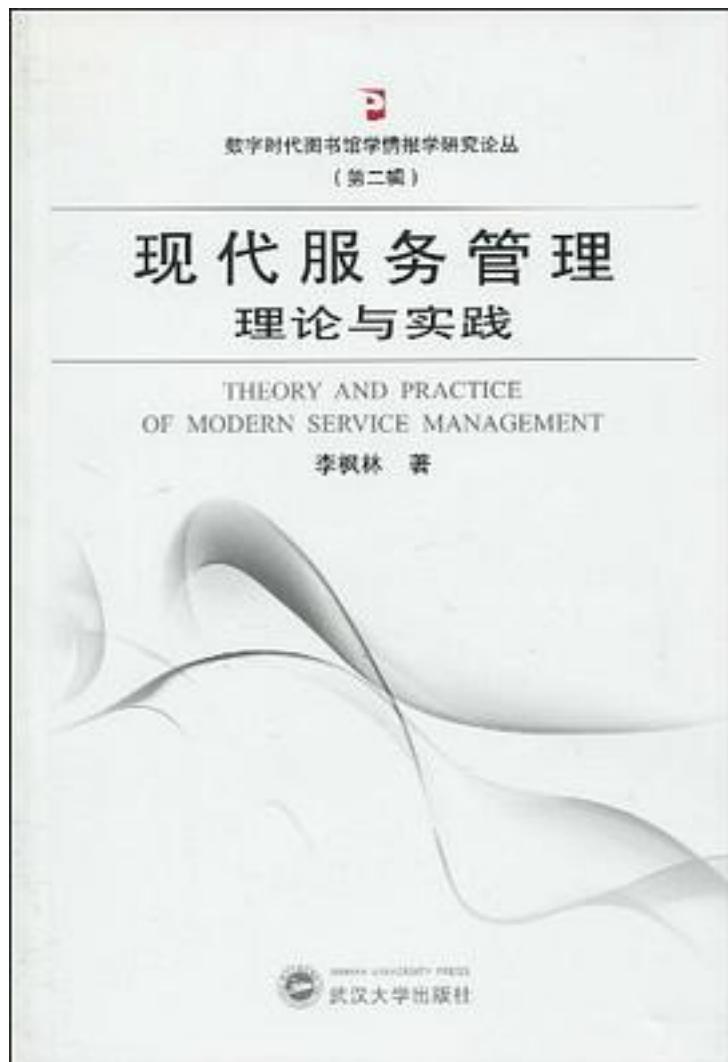


# 现代服务管理理论与实践



[现代服务管理理论与实践 下载链接1](#)

著者:李枫林

出版者:武汉大学

出版时间:1970-1

装帧:

isbn:9787307074194

《现代服务管理理论与实践》内容简介：服务业是一个极为庞杂的产业。家政服务、理发是服务业，航空、维修是服务业，医疗、教育是服务业，企业咨询、无线通信也是服务业，他们在一些基本概念和规律上是相通的，但实际的运营情况又存在较大的差异性。为了切合时代的要求，《现代服务管理理论与实践》选择现代服务业作为考察对象，重点讨论了服务接触、服务质量、服务营销、服务战略及服务创新五个方面的核心内容。这里，现代服务业主要包括知识密集型服务业(如企业咨询、教育、医疗等)、在国民经济中占据重要地位的服务业(如通信、信息服务等)以及应用现代信息技术改造后的传统服务业(在线商店、网络银行等)。

作者介绍：

目录: 1 绪论 1.1 人类社会经济发展的历程 1.2 现代社会服务产业的发展 1.3 现代服务产业的相关概念 1.4 服务科学学科的兴起 2 服务的概念 2.1 服务的定义 2.2 有形产品与服务的区别 2.3 有形产品和服务的联系 2.4 服务管理 2.5  
案例：社会公共服务——国家图书馆的数字化信息服务 2.6  
案例：网络教育——正保教育集团的远程教育服务 3 服务的性质 3.1 服务的特性 3.2 服务的分类 3.3 服务包 3.4 服务利润链 3.5 案例：“绝对挑战”——网络招聘的三驾马车 3.6 案例：天下没有难做的生意——阿里巴巴第三方交易服务 4 服务系统 4.1 服务系统的定义 4.2 服务系统的特征 4.3 服务系统设计 4.4 服务蓝图 4.5  
案例：“IBM就是服务”——IBM的服务转型 4.6 案例：网络旅游服务——携程网 5 服务接触 5.1 服务接触的性质 5.2 服务接触中的三种角色 5.3 服务接触中的价值创造 5.4 服务渠道管理 5.5 案例：社区卫生服务——居民健康的卫士 5.6  
案例：与国际教育接轨——中欧国际工商学院 6 服务质量 6.1 服务质量的概念 6.2 服务质量设计 6.3 服务质量的评测 6.4 服务质量控制与改进 6.5  
案例：生产性服务质量的测评——中国香港工程咨询服务 6.6  
案例：因您而变——招商银行金融服务质量管理 7 服务营销 7.1 服务营销的特点 7.2 关系营销 7.3 服务市场细分与定位 7.4 服务营销组合 7.5  
案例：动感地带——中国移动的市场细分 7.6 案例：我的e家——中国电信的整合服务 8 服务战略 8.1 战略性服务要素 8.2 服务竞争环境 8.3 服务竞争战略 8.4 服务扩张战略 8.5 案例：差别化战略——各具特色的展会 8.6 案例：全球化战略——达沃斯论坛 9 服务创新 9.1 服务创新特点 9.2 服务创新模式 9.3 新服务开发 9.4 服务创新评价 9.5  
案例：网页搜索服务创新——从雅虎到谷歌 9.6  
案例：管理模式创新——比尔及梅琳达盖茨基金会与福特基金会 10 结语 参考文献  
· · · · · (收起)

[现代服务管理理论与实践 下载链接1](#)

标签

1

评论

---

[现代服务管理理论与实践 下载链接1](#)

## 书评

这算是一本综合笔记，囊括了对服务的介绍，服务分类，服务质量，服务战略，服务创新，服务营销等等方面介绍。不是一本自己写的书是在阅读过很多资料后一个总结很多问题问题可以在里面得到答案我想对于管理者来说也能够得到一种启发。

---

[现代服务管理理论与实践 下载链接1](#)