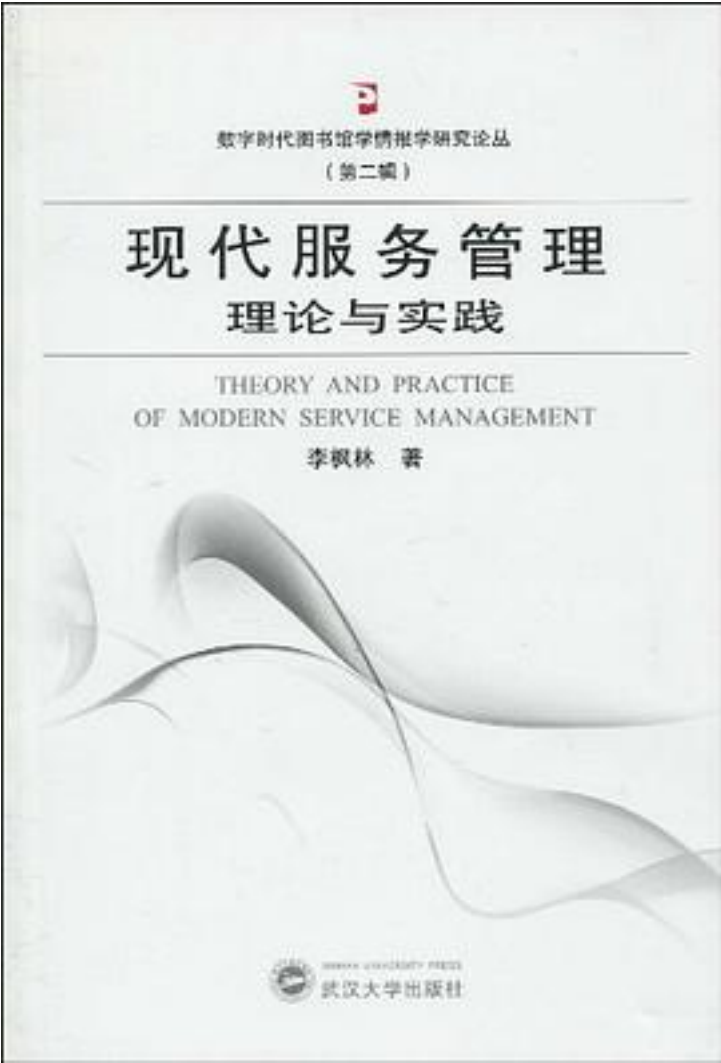


# 现代服务管理理论与实践



[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，服务营销等等方面的介绍。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](#)