

# 服务的品质是什么



[服务的品质是什么](#) [下载链接1](#)

著者:畠山芳雄

出版者:东方出版社

出版时间:2011-8

装帧:

isbn:9787506042413

《服务的品质是什么(最新修订版)》围绕服务行业经营的根本展开，在1988年出版后，

历经12次再版，此次畠山芳雄又结合了之后的服务行业发展状况加以修改。

《服务的品质是什么(最新修订版)》告诉我们所谓服务的品质：

当实际评价高于事前期待时，会得到顾客“物超所值”的高度评价，并成为回头客；

当实际评价低于事前期待时，会引起顾客的不满：“这算什么服务啊！”商家也会失去这名顾客；

当实际评价与事前期待没有差距时，顾客会将此当做是普通的服务感受，不会留下太多的印象。

作者介绍：

畠山芳雄：日本当代首屈一指的管理大师，被誉为“东方德鲁克”，长期担任影响极大的日本能率协会。（即管理协会）理事长、副会长等重要管理职务。

1924年出生。自大学毕业后，曾在政府机关、工厂及商社里任职。1948年加入日本能率协会任营销顾问，作为干部教育专家，曾在多家企事业单位、公共团体等从事调查、咨询以及培训方面的工作。他有关干部能力开发、企业经营的系列专著均引起轰动，影响波及欧美，成为畅销不衰的管理经典。

目录: 前言

第一部 什么是服务的品质

第一章 超越“事前期待”

被叫出名字

“事前期待”与实际结果

差别化服务

判断和想法

满足顾客的“事前期待”

第二章 宣传要“八分力”

“事前期待”的形成要素

好的服务是最有力的营销

赢得“物超所值”的评价

赢得更广阔的利润空间

没有最好，只有更好

千里之行，始于足下

第三章 关于标准化

“小学生”和“中学生”之间的差距

标准化理论

缩短培训时间

各行其是，必将失败

成功手册

改善内部机制

重新制定各项工作标准

第四章 顾客需求与服务品质

去医院看病

请顾客一同参与

按照不同对象划分服务种类

最初接待顾客的员工

墨守成规与积极沟通

“前台”需要精锐队伍

第五章 不良服务的对策

提高品质三步走

难以把握的潜在“不满”

多元化的途径

“化祸为福”的紧急对策

建立质量管理机制

第二部 服务的有形与无形

第一章 服务行业的范围

第三产业和服务行业的区别

所有的商品都有“有形部分”和“无形部分”

生产制造业中的服务

经营策略的无形化倾向

第二章 有形化服务

过于抽象的服务

列出清单

将抽象的服务有形化

在“过程”上取得先机

“友善的笑容”

第三章 如何决定服务价格

批发价格+技术费用

“不信任感”导致的销售危机

公平竞争

成本计算糊涂账

品质与成本——箭双雕

第三部 人性化和服务效率

第一章 服务——“危险”的行业

服务业迅猛发展

生活水平降低危机

第二章 克服供求的不协调

生产和消费的同时性

供需矛盾——或不足或闲置

锻炼提高直觉敏感性

依据统计结果加以改正

OFF战略

变固定资金为流动资金

计算机储备化

第三章 灵活运用经营技术

将业务培训进行到底

自动化、专业化、同步化

小集团活动

“善始善终”

TPM(Total Productive Maintenance)

熟练度、知识集约度的划分

哲学的重要性

第四章 个别性和生产性

百里不同俗——服务的个别性

服务规格化

需要加以限定

应用自动化服务

服务成本的计算

不同服务种类所耗费的标准时间

第五章 服务产业的管理者

可否重新雇用

“反对辞职后的复职”是老观念

职员化管理者

管理者的四个阶段

渴望改革者的出现

核心人物

后记

· · · · · (收起)

[服务的品质是什么](#) [下载链接1](#)

标签

服务

服务管理

管理

经管

意识

用户体验

沟通

日本

评论

观念太落后太日企，几乎完全没有参考意义。

---

尽量将“艺术家员工”的创造性作为新的标准，在内部加以普及，让其他员工都来效仿。

---

[1125]和海底捞你学不会连起来看还真有趣

-----  
样书审读

-----  
观念落后，内容空洞，自娱自乐、不如鸡肋

-----  
单位征订的读物，居然这么小众。

-----  
好的服务是最有力的营销。书中关于客户满意的模型，也就是把顾客的事前期待与实际结果进行比较，进而得出满意、不满还是无感的评价，现在依然适用。好服务无非两点，一是合理的评估客户的事前期待，二是抓好服务的过程，给顾客一个超出预期的体验。

[服务的品质是什么](#) [下载链接1](#)

书评

“为顾客提供优质的服务”，“优质的服务是企业根本”。但静下心来，我们有没有想过，什么是服务呢？能否用一句概括服务的要义。我们给出的答案往往罗嗦不得要领。零售管理大师，被誉为“东方德鲁克”的畠山芳雄，就用了一句话把服务的概念说得简单明了，他认为许多行业的...

-----  
现在，服务是个大词，可以囊括生产经营活动的方方面面。以前的服务只限定在第三产业即服务业，第一二产业也就是农业和工业是不谈服务的，谈产品。但产品也是一种服务，围绕产品如何满足客户需求的过程就是服务的过程。比如互联网公司中，腾讯善于做产品，世人皆知。但在腾讯工...

-----  
服务的品质是什么书摘 什么是服务的品质 一、超越“事前期待” 1、被叫出名字 2、从客户角度实施差别化服务 二、宣传要八分力 三、关于标准化 1、员工手册

## 2、艺术家员工案例整理应用 四、顾客需求与服务品质

1、按不同对象划分服务种类：大众型（求同存异）、个别型（个性...

[服务的品质是什么](#) [下载链接1](#)