第一图书网, tushu007.com

<<医院前线服务>>

图书基本信息

书名：<<医院前线服务>>

13位ISBN编号：9787030131980

10位ISBN编号：7030131983

出版时间：2004-08-01

出版时间：科学出版社

作者：廖新波编

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

内容概要

“ 医院前线服务 ”一词是作者第一次系统提出，在作者的医院付诸实践并取得良好的效果，吸引全国众多医院前往学习，作者也就这个新观念多次在全国性研讨会上演讲，索文者众。

“ 医院前线服务 ”是类似酒店前台服务的一种人性化和个性化的服务，是当今市场经济下医院营销服务的一个重要的内容，它的实现部门就是前线服务中心。

本书涉及的内容非常丰富，诸如：预约服务、床位调配、增值服务、顾客满意度、接待顾

第一图书网, tushu007.com

<<医院前线服务>>

书籍目录

作者小札
序
前言
第一章 与医院前线服务相关的概念
第一节 医院服务观念的转变
第二节 医院服务的属性
第三节 医院服务定位
第四节 以人为本的经营理念
第五节 流程改造与医院服务
第六节 责任重于泰山
参考文章 外国人眼里的中国医院和医生
第二章 医院前线服务
第一节 医院前线服务的地位和任务
第二节 医院前线服务中心的组织机构与管理岗位职责
第三节 大堂环境
第

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com