

## <<服务企业制胜法则>>

### 图书基本信息

书名：<<服务企业制胜法则>>

13位ISBN编号：9787100051286

10位ISBN编号：7100051282

出版时间：2007-5

出版单位：商务印书馆

作者：(美)施奈德等

页数：376

译者：沈峰

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>

## <<服务企业制胜法则>>

### 内容概要

在竞争日益激烈的服务市场中，那些能掌握服务业的游戏规则的企业将会在竞争中脱颖而出。赢得竞争的关键是要认识到：服务企业的管理方式（从员工所受到的待遇到有形服务场所的条件）是会被顾客感受到的。

为创建并管理一种有助于实现无缝服务的文化，本书提出了五十多条法则。如果服务企业能够遵循这些法则，那么它就会在顾客心目中留下这样一种印象，即整个企业就像一块由无数细线纺织出的完整的布，而不是一大堆零散的细线。

本书认为，只有在这样的环境下，员工才能发挥才干，顾客才能在与服务企业打交道的过程中获得积极的体验并坚定地与企业站在一起。

《服务企业制胜法则》选取了来自各类企业的大量案例，包括诺思通公司、联邦快递公司以及佛罗里达的Marms棒球队等等，这些案例和事实证明了要提供无缝隙的服务，企业就必须：聚焦于它们要留住的顾客；将顾客看成企业的一部分，邀请他们参与进来，共同设计服务系统并共同“生产”他们自己所需要的服务；认识到服务质量始于顾客对安全、尊严和公正的需求；运用最先进的方法招聘、培训和奖励一线员工；在整个组织中采用一种“服务逻辑”，通过它来协调组织的三个层次（管理层、一线员工和顾客）和组织的各项职能，以实现无缝服务；同时关注顾客服务战略的各个方面（市场营销、人力资源和生产运营）。

《服务企业制胜法则》将人力资源、市场营销、运营和管理的原则结合起来，在服务管理方面提出了独树一帜的观点，它能够帮助企业在激烈的市场竞争中获得真正的竞争优势。

## <<服务企业制胜法则>>

### 作者简介

本杰明·施奈德：马里兰大学心理学教授。  
曾经执教于北京大学。

## <<服务企业制胜法则>>

### 书籍目录

前言第一章 掌握游戏规则，建立制胜服务组织制胜服务组织的三层结构 优质服务的关键：服务的无缝性胜利的果实：优质服务的回报顾客层：以顾客为中心第二章 满足顾客的期望顾客期望的心理及其要素 为分析顾客期望及服务质量整理资料战略性关注顾客期望 总结第三章 尊重顾客的需求需求在服务游戏中扮演的角色顾客追求的三种需求总结第四章 开发利用顾客的才能 顾客的三种独特的角色将顾客作为人力资源管理作为领导替代者的顾客作为组织顾问的顾客我们团结在一起交界层：管理与顾客的人员接触和非人员接触第五章 通过招聘和培训，管理人员接触直接按接触顾客的员工的生理与心理世界为直接接触顾客的服务工作配备员工 培训直接接触顾客的员工总结第六章 通过奖酬机制，管理人员接触奖酬机制失灵的典型原因如何激励员工？  
有哪些奖酬方式？  
奖酬中的公平与合理：确保员工坚持以服务为导向的行为总结第七章 通过亲自体验，管理非人员接触必须管理的问题顾客接触的服务设备和场所顾客接触的员工的穿着顾客接触的广告顾客接触的核心服务总结协调层：创建服务文化 第八章 设计以顾客为中心的服务系统基于“服务逻辑”，构建无缝系统运营管理 市场营销人力资源管理 服务产品研发财务：简略的概览（一个现实问题）弥合管理职能中的裂缝第九章 创建服务文化文化是协调员工的关键组织文化的含义发起组织文化的变革管理服务游戏：实现无缝服务注释作者介绍

## <<服务企业制胜法则>>

### 媒体关注与评论

本书对服务组织进行了重新定义，并建议管理者去了解如何创造价值和管理价值。通过聚焦于服务管理的协调角色，本书推翻了“命令—控制”的管理模式，突出了服务氛围与服务文化的重要性。

——双子座咨询公司高级副总裁 约翰·E.贝特森 当今的顾客向我们传递了一个明确的信息：“服务要更快些，更好些，价格更低廉些，还要按照我的要求提供。

”施奈德和鲍恩知道如何满足顾客的这些需求，并把他们的经验毫无保留地告诉了我们。

——《让你的服务出乎意料》的作者之一 罗恩·泽姆克 如果你正致力于让顾客对你的服务满意，那么本书无疑是非常值得你购买的。

它是一个制胜的法宝。

——《培训杂志》 如果你负责管理服务员工，而你还没有把握管理好他们，那么这本书正是你所需要的；如果你觉得你做得还不错，那么这本书可能对你更有用处。

——《电子新闻》 本书是这么长时间以来《商业营销》杂志所看到的一本最为全面、研究最为透彻的关于服务的论著……从中你会了解到应该如何看待服务质量以及如何向顾客提供高质量的服务。

——《商业营销》 对这本优秀的著作，我用四个字概括我的感受：值得一读！

它对服务行业进行了最为全面、深入的研究。

服务企业应该好好读读这本书。

——Spire集团总裁克里斯托弗·w.哈特 对于那些寻求能够真正改进顾客满意度的方法，而不是空泛、陈腐的说教的管理者们来说，施奈德和鲍恩合著的这本书正是他们所需要的。

在本书中，作者对很多领域进行了深入、细致的研究和评估，包括市场营销、运营、人力资源管理以及心理学分析等，它能使管理者将现实与虚幻区分开来。

——梅西百货副总裁莫·卡耶

<<服务企业制胜法则>>

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>