第一图书网, tushu007.com

<<精益服务>>

图书基本信息

书名：<<精益服务>>

13位ISBN编号：9787111271864

10位ISBN编号：7111271866

出版时间：2009-6

出版时间：机械工业出版社

作者：潘军

页数：177

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

前言

本书探讨的主要对象是个人消费服务业企业。
服务业是国际通行的产业分类概念，是指那些以提供非实物产品为主的行业。
服务业范围很广，分类标准也很多，一般将服务业划分为四大类：基础服务、生产和市场服务、个人消费服务和公共服务。
其中个人消费服务包括教育、医疗保健、住宿、餐饮、文化娱乐、旅游、房地产、商品零售等。
因此，本书中大部分案例来自个人消费服务业企业。
本书探讨的重点内容：服务业企业的精益服务，具体探讨精益服务的理念、精益服务的内容以及精益服务在服务业企业如何“落地生根”。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

在微利时代到来与长尾市场出现的背景下，本书提炼了服务业企业面临的问题与困惑，并针对这些问题与困惑，通过精益服务找到解决的途径。
同时将精益理念引人到服务业企业实践中，并用具体的案例和分析让服务业企业明确精益服务的具体运用。
本书适合服务业企业从业人员及高校相关专业学生阅读。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

潘军，广州市泽宇企业管理咨询有限公司高级咨询顾问，华南农业大学公共管理学院副教授，中山大学、华南理工大学等高校MBA班特聘讲师，中国总裁培训网金牌讲师，广州市连锁协会等行业协会特聘行业研究专家，精益服务培训体系和咨询体系的提出者、倡导者和实践者。

曾任广州麦斯德企业管理咨询公司、中大企业管理咨询公司高级咨询顾问，13年高等学校企业管理教学研究以及企业中高层管理实战经验，主要从事企业战略、企业文化、人力资源管理、管理沟通等方面的研究与实践，长期致力于企业管理咨询和培训服务，现担任多家企业常年管理顾问和企业教练。

管理咨询和培训的客户包括但不限于：广东胜佳超市有限公司、广东天宝生物制药有限公司、广百集团、广百股份有限公司、惠州e城、中国烟草公司广东分公司、罗派饮食投资管理有限公司、深圳鱼美人美容有限公司、广州市工贸集团等30多家企业的战略规划、企业文化、业务流程、组织架构、薪酬体系、绩效管理、培训体系咨询服务，以及中烟集团、中石油、跨日集团、广东移动等60多家企业的培训服务。

面向企业主讲：“ 赢向未来的精益服务战略 ”、“ 卓越服务沟通 ”、“ 精益服务文化建设 ”、“ 精益服务执行一一赢在起跑线 ”、“ 精益服务流程 ”等课程。

书籍目录

第一部分 走近精益服务第1章 揭开服务业企业的“ 面纱 ”1.1 服务业企业面临的新环境1.1.1 时代变化——微利时代的到来1.1.2 市场变化——长尾市场的出现1.2 服务业的发展趋势1.2.1 人力资本对服务业发展的重要性更加凸现 ”1.2.2 服务业内部结构升级趋势明显 ”1.2.3 全球制造业呈现逐步服务化的趋势 ”1.2.4 服务业成为新技术的重要促进者，服务业的发展越著不开自身的创新活动1.3 服务业企业面临的新困惑1.3.1 战略层面的困惑1.3.2 战术层面的困惑1.4 问题与困惑的背后1.4.1 回到竞争的本质：提升消费者的价值1.4.2 回归经营的原点：理念和原理第2章 精益服务是什么2.1 走近精益2.1.1 精益的来源2.1.2 精益思想2.2 精益服务2.2.1 服务效率更高2.2.2 服务质量更好2.2.3 服务效益更佳2.3 精益服务的本质与理念2.3.1 精益服务的本质2.3.2 精益服务的理念与原则2.3.3 精益服务与标7伟化服务、个性化服务2.3.4 精益服务驱动质量改善，提升顾客满意度2.3.5 精益服务推动服务竞争力提升第二部分 精益服务之路第3章 精益流程——提升服务效率3.1 什么是精益流程3.1.1 精益流程的要素3.1.2 精益流程传递服务与感知3.2 流程的三类活动与精益流程的十大要点3.2.1 流程的三类活动3.2.2 精益流程的十大要点3.3 去除“ 非增值活动 ”——提高流程效率3.3.1 如何识别流程中的“ 非增值活动 ”3.3.2 如何去除流程中的“ 非增值活动 ”3.4 填平“ 时间陷阱 ”——提升流程速度 ”3.4.1 如何识别流程的“ 时间陷阱 ”3.4.2 如何填平流程中的“ 时间陷阱 ”3.5 流程中的精益突破3.5.1 明确流程职责3.5.2 流程的系统优化3.5.3 系统思考，细节演进第4章 精益5S——提升服务质量第5章 精益成本管理——提升服务效益第三部分 精益服务保障第6章 战略选择与执行让精益服务“ 落地 ”第7章 企业文化促使精益服务“ 生根 ”后记

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

第一部分 走近精益服务　　第1章 揭开服务业企业的“面纱”　　1.2 服务业的发展趋势　　在经济全球化和信息化的推动下，自20世纪70年代开始，全球产业结构呈现出由“工业型经济”向“服务型经济”的重大转变。
全球服务业呈现出快速增长的势头，使得各国的服务业产值在其国家的整个经济中的比重持续上升。
如今多数国家的服务业产值在整个国家的经济活动中逐渐取得了主导地位，无论是美国、德国、英国和法国等这些原来以制造业闻名的发达国家，还是中国等发展中国家都出现了快速增长的态势，服务业正在或已经成为经济的绝对主体和动力源泉。
　　服务业和制造业之间的关系正在变得越来越密切，并形成良好的互动机制。
这主要表现在许多制造业企业的专业服务呈外包趋势，制造业中服务的投入大量增加，使制造业和服务业之间彼此依赖的程度日益加深。
全球各地的许多制造商（诸如汽车、家电、计算机等）同服务业企业一样注重管理他们的服务。
这些制造商已充分认识到企业要进行全球竞争必须要提供优质的服务，这不仅是企业一个至关重要的竞争手段，也是企业获优势竞争优势的潜力所在。
　　另外，生产型服务业迅速发展，可以为制造业提供更大的发展空间，并可以大大地提高其产品和服务质量。
近几年来，国外许多原有的制造型企业通过大规模进入或兼并工业生产型服务业来整合原有的业务，如GE公司通过进人金融业为其客户提供贷款，来刺激其产品的销售；HP公司通过兼并服务型企业，从而为客户提供从硬件到软件、从销售到咨询的全套服务；IBM公司在20世纪90年代由制造型企业成功转型为服务型企业等，这些都表明现代生产型服务业与制造业之间的关系日益密切并相互促进。
　　……

编辑推荐

《精益服务:微利时代服务业企业竞争之道》讲述了：在微利时代到来与长尾市场出现的背景下，提炼服务业企业面临的问题与困惑，并针对这些问题与困惑，通过精益服务找到解决的途径。

将精益理念与实践引入到服务行业中，填补服务行业精益服务理论和实践的空白，有助于服务行业对精益服务的研究、探索与实践。

用具体的案例和分析让服务业企业明确精益服务的具体运用，并基于服务行业咨询和培训的经历和经验提供系统解决方案。

第一图书网, tushu007.com

<<精益服务>>

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