

<<铁路旅客运输服务>>

图书基本信息

书名：<<铁路旅客运输服务>>

13位ISBN编号：9787113047108

10位ISBN编号：7113047106

出版时间：2002-8

出版时间：中国铁道出版社

作者：周平 主编

页数：85

字数：136000

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>

<<铁路旅客运输服务>>

内容概要

提高旅客运输服务工作的质量已成为铁路客运企业当务之急。

本书结合铁路旅客运输现状，引入铁路客运系统近年来大量的典型案例，系统讲述旅客运输服务与服务质量、服务质量标准与服务标准化、服务工作的质量管理、服务工作的技能技巧、服务工作的策略、服务企业文化和公共关系等理论与实践，力求系统、简明、实用。

本书是中等职业学校铁道运输管理专业教材，也可作为铁路成人中专、职工学校运输专业及客运站段的教学用书，并可供从事铁路客运工作的干部、职工学习参考。

<<铁路旅客运输服务>>

书籍目录

第一章 铁路旅客运输服务概述 复习思考题第二章 旅客运输服务与服务质量 第一节 旅客运输产品与质量特征 第二节 铁路旅客运输服务 复习思考题第三章 铁路旅客运输服务质量标准和服务标准化 第一节 服务质量问题的分类、性质与处理 第二节 铁路旅客运输服务质量标准与服务标准化 复习思考题第四章 铁路旅客运输服务工作质量管理 第一节 客运工作全面质量管理 第二节 铁路客运服务质量保证体系 复习思考题第五章 铁路旅客运输服务内容和技能技巧 第一节 服务工作的主要内容 第二节 服务工作的礼仪规范 第三节 服务工作的技巧 复习思考题第六章 铁路旅客运输服务工作策略 第一节 服务工作一般策略 第二节 铁路旅客运输服务有形展示策略 第三节 铁路旅客运输服务品牌策略 复习思考题第七章 铁路旅客运输服务企业文化与公共关系 第一节 铁路旅客运输服务企业文化 第二节 铁路客运服务中的公共关系 复习思考题参考文献

<<铁路旅客运输服务>>

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>