

图书基本信息

书名：<<服务企业竞争战略研究/南京大学博士文丛>>

13位ISBN编号：9787305042201

10位ISBN编号：730504220X

出版时间：2004-7

出版时间：南京大学出版社

作者：韩顺平

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>

内容概要

服务企业的竞争战略分为战略要素、战略路径以及战略目标三个层次。

战略要素包括环境、资源、愿景和组织；战略路径包括策略、系统以及员工；对于服务企业而言，策略主要由供应链管理策略、服务质量管理策略以及定制化策略三个核心策略构成；战略目标层次由四个渐进式的目标构成，分别为顾客接触、顾客满意、顾客依赖及顾客忠诚。

可见，服务企业的竞争战略的形成涉及到较多的要素且更加强调各要素之间的协调。

由于服务存在着明显的无形性、伴生性、易逝性和异质性的特点，因此，服务企业应尽量采用体现质量水平和提升顾客让度价值的物质产品，应建立一套科学合理的业务流程并不断改进，同时必须注重员工的培训，尽量使员工保持较高的满意度水平，以此实现顾客从接触到满意、再到依赖乃至忠诚的目标。

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>