

图书基本信息

书名：<<顾客产品及其质量测度与管理研究-基于服务业精确管理的视角>>

13位ISBN编号：9787500497929

10位ISBN编号：750049792X

出版时间：2012-10

作者：李柏文

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

在我国经济发展中，第三产业即服务业的重要作用越来越受到人们关注。

在经济全球化和经济快速发展的条件下，如何使我国服务业与世界接轨，提高产业贡献率？

李柏文编著的《顾客产品及其质量测度与管理研究——基于服务业精确管理的视角》借鉴国际服务业发展的理论和做法，基于我国的实际，以旅游业为例对我国服务业进行了研究，并提出了顾客产品概念，设计了顾客产品管理模型。

所谓顾客产品概念和模型，是指旅行社对顾客服务要像制造业对产品那样进行精细的设计和管理，以此赢得顾客信任，促进旅游业发展。

《顾客产品及其质量测度与管理研究——基于服务业精确管理的视角》研究在理论上有新意，在实践中也有实用价值。

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>