

<<哈佛服务>>

图书基本信息

书名：<<哈佛服务>>

13位ISBN编号：9787543633643

10位ISBN编号：7543633647

出版时间：2005-5-1

出版时间：青岛出版社

作者：向洪,符晓蓉,贾其才

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>

<<哈佛服务>>

内容概要

17世纪初，首批英国移民到达北美，在那里开拓自己的伊甸园。移民中有100多名清教徒，曾在牛津和剑桥大学受过古典式的高等教育，为了让他们的子孙后代在新的家园也能够受到这种教育，于1636年在马萨诸塞州的查尔斯河畔建立了美国历史上第一所学府——哈佛学院。

1780年，即美国建国后的第四年，已经有了140多年历史的哈佛学院升格为哈佛大学。

当初哈佛学院的创办者把剑桥大学的模式移植过来，学院最初定名为剑桥学院。1639年，为了纪念建校费用的主要捐献者约翰·哈佛，马萨诸塞州议会通过决议，将学院改名为哈佛学院。

由哈佛学院时代沿用至今的哈佛大学校徽上面，用拉丁文写着VERITAS字样，意为真理。哈佛大学校训的原文，也是用拉丁文写的，意为以柏拉图为友，以亚里士多德为友，更要以真理为友。校徽和校训的文字，都昭示着哈佛大学立校兴学的宗旨——求是崇真。

担任哈佛大学校长长达20年之久的美国著名教育家科南特曾经说过：大学的荣誉，不在于它的校舍和人数，而在于它一代一代人的质量。正是在择师和育人上坚持高标准、高质量，哈佛大学才得以成为群英荟萃、人才辈出的一流著名学府，对美国社会的经济、政治、文化、科技和高等教育都产生了重大影响，对世界各国的求知者具有极大的吸引力。

让我们从文化本质上读懂哈佛——

<<哈佛服务>>

书籍目录

前言

第一章 哈佛服务理念

第二章 哈佛顾客战略

第三章 哈佛服务创新战略

第四章 哈佛顾客信息管理方略

第五章 哈佛定价术

第六章 哈佛顾客满意战略

第七章 哈佛顾客忠诚战略

第八章 哈佛售后服务战略

主要参考文献

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>