第一图书网, tushu007.com

<<服务的灵魂>>

图书基本信息

书名：<<服务的灵魂>>

13位ISBN编号：9787547305768

10位ISBN编号：7547305768

出版时间：2013-6-1

出版时间：中国出版集团东方出版中心

作者：袁岳

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

作者简介

袁岳，零点研究咨询集团董事长。
中国信息协会市场研究业分会副会长，北京科技咨询业协会理事长。
登界专业研究人士协会（ESOMAR）中国区代表，国际管理咨询机构协会（AMCF）中国区代表，北京留学生商会副会长，哈佛校发会副会长。
清华大学、南开太学、西南交大、中国传媒大学等高校管理学兼职教授、MBA／MPA兼职导师。
发表有管理学、经济学、社会学和法学方面的论述约900余万字。
在组织管理、高级谈判、市场营销、品牌管理、政策分析方法、社会群体研究方面有相当研究，担任多家重要媒体和企业的长期管理顾问。
1985年毕业于南京大学法律系。
1988年获免试推荐进入重庆西南政法学院攻读硕士研究生。
获哈佛大学公共管理硕士、北京大学社会学博士学位。
1965年生于江苏省大丰县。
1992年创办零点调查公司，2000年创办前进策略和指标数据，2003年创办远景投资。
在他的领导下，零点研究集团成为本土市场和社会研究咨询领域的著名品牌。

<<服务的灵魂>>

书籍目录

代序：我由衷地赞美服务
第一章站在服务革命的大门口
1.服务业创新七大趋势
2.服务革命来临八征兆
案例：苏宁去家电化的意味
3.服务革命时代的终端媒体
案例：健康4+1：管住嘴迈开腿
4.服务业革命四大障碍
案例：第四方服务的尝试
5.日本服务业的中国机会
6.文化创意服务的突破
案例：SEVENDAYs，让设计成为生活
7.服务业发展是谁的荣景？

案例；3131电子商务创新园项目简介
案例：做细分的大物流形态
9.政府支持服务业要加力
10.服务化新都会的特质
案例：碎蝶，卖音乐OR咖啡？

11.台商研院与服务业发展
第二章我懂你，超过你懂你自己
1.服务的灵魂
案例：寻找村里那张床
2.建设超级服务连接
3.服务精神的核心
案例：九易帮你爱宠物
4.现代服务业之前后台
5.服务化是如此重要
案例：扮演天使的角色
6.服务化是改革的根本
案例：零点，知识服务新高地
7.从服务赤字走向服务红利
8.提供服务性管理
9.移动营销的四大变革
10.从服务心得到服务字得
案例：为知识服务企业谋发展
11.忽略消费需求自寻死路
案例：精诚所至，“金苏为开”
12.You时代的中国消费者
第三章服务创业的先锋一代
l_服务业创业的特点
案例：阅读空间可以如此
2.新一代服务创业的强弱
3.有服务自南方来

4.创业路上看人急智
案例：麦启的精准互动
5.创业路上有榜样
案例：精细空间后勤有金矿
6.服务创业要靠谱
案例：智能制造的服务先锋
7.前沿服务业的创业同伴
案例：香约，独立香膏潮头
8.在线服务的创业机会
案例：美食电商通吃在网
9.早期服务助飞创业企业
10.服务创新的奥秘
案例：大库不只生产箱子
11.发现创业者新枢纽需要
12.服务至贱的价值
案例：网拍小江湖里的大哥
第四章服务新体系与价值金字塔
1.服务的层级
2.耐心的服务动员
3.服务流程优化须知
案例：商旅管理服务有多蓝？

4.服务新蓝图的思路
案例：移动娱乐助销电商新招
5.独生代消费特征与营销
案例：服务有形度非常重要
6.服务细节值得关注
案例：像斐文一样闻溪起务
7.服务的递进
案例：策略咨询的新方向
8.服务的九条简则
9.服务学习的逻辑
10.服务在行动中靠谱
案例：在巧克巧蔻吧里办公
11.服务与社交密切相关
案例：墨子，电视从此移动
12.服务进化从中层开始
13.创新服务的要素
14.在服务领域重推020
15.服务含量与温和资源
第五章那一条又细又长的服务链
1.专业服务提供安全感
案例：久驾，让代驾服务更先进
2.高端服务的连锁管理
3.知识服务的管理理念
案例：大嘴外教大嘴巴
4.做细分的大物流形态

5.020服务中的警讯
6.O2O是星驹的革新点
案例：南瓜马车的童话
6.从快递看服务化
7.到瑞士学酒店管理
案例：花间堂有花诗酒
8.购物中心的服务孵化区
9.关注B2B服务的发展
案例：云坐席的现在和未来
10.家政服务行业的转向
案例：爱君，单功能人的福音
11.民营快递服务新路向
12.期待电子商务新趋向
案例：米爱蒂童装非春梦
13.服装业的服务化契机
案例：卖圈子恤也很HIGH
14.飞马旅020产业新模式
案例：建二手车超级服务平台
第六章寻找以服务为乐的新人才
1.企业培养新人才的技巧
2.新一代员工服务金则
案例：Y1B（）YC），我知道！

3.寻找最棒的创业者
案例：创业，多快好省517
4.服务业创业要重实习生
案例：人人猎头的“人贩子”王雨豪
5.领导真的要服务
6.来一批青年服务管理者
案例：得90后者得天下
7.做不了牛就做牛逼
8.争取做创业型员工
9.管理好实习生
10.老板啥时2.07
11.知识服务的管理理念
案例：TheThing8LLet’sTee一一年轻兄弟推动中国原创
12.创业者不是什么？

案例：嗨电影网——“嗨”你还在等什么？

13.服务业企业家精神
14.找到我们自己的良木
案例：零点起航，雁领未来
案例：黑苹果实习营开营啦！

……
第七章服务潮头的飞马旗

第一图书网, tushu007.com

第八章公共服务民间化与创业化

第一图书网, tushu007.com

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