

<<零售银行服务品质管理>>

图书基本信息

书名：<<零售银行服务品质管理>>

13位ISBN编号：9787802557567

10位ISBN编号：7802557569

出版时间：2011-2

出版时间：企业管理出版社

作者：陈晓明，周伟贤，林鸿 编著

页数：210

字数：173000

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>

<<零售银行服务品质管理>>

内容概要

本书把“提高服务质量”看作是一种跋涉。

提高服务质量不是一个“事件”或“运动”，而是一个动态的发展征程，它没有终点。

优良的服务质量给金融企业带来的利益是深远的，而且每前进一步，利益将成倍增加。

本书前三分之一的篇幅用来搭建一个框架，以便读者能够清晰地理解什么叫服务质量。

这部分还讨论了导致服务不足的各种差距。

接下来用三分之二的篇幅，为进行服务质量这场“跋涉”提供具体的指导，从而弥补各种差距。

既有理论的阐述，又有实证的说明。

逻辑上从服务质量的构成要素，到各种差距，差距产生的原因，到克服差距的具体方法与步骤，思路清晰，对这场征程中的点与面作了全面勾勒。

全书文字的生动性与思想的深刻性相得益彰，作者睿智的语言与独到的视角使我们的思维享受到一次饕餮大餐，用轻松的语言阐述严肃的话题，使阅读中趣味性与挑战性并存，本书是国内银行管理方面不可宏得的佳作。

<<零售银行服务品质管理>>

书籍目录

第1章 提高服务质量：历史性的课题 服务就是金融机构要卖出的东西 倚重服务质量已经被证明是一个盈利的战略 服务质量与营销 提高服务质量是一次跋涉第2章 什么是服务质量：五项构成要素 什么是服务 什么是服务质量 关于服务质量的几个结论 弥合服务上的差距第3章 什么妨碍了服务质量 差距1：消费者想要的服务与管理层以为消费者想要的服务二者之间的差别 差距2：管理层对消费者期望的判断与管理层对服务的规范二者之间的不一致 差距3：服务规范与实际提供的服务二者之间的不一致 差距4：实际提供的服务与机构对外宣称的服务二者之间的不一致 总结：从差距1到差距4第4章 从其他行业所得的经验教训 兰德尔公司：在变化中繁荣 克瑞特巴瑞尔公司：立志成为最好的而不是最大的 美国西南航空：飞在一起的家庭 何亚特花园酒店：员工使企业不同 填平服务鸿沟 回到最基本的问题第5章 领导者：服务质量改革的主动动力 只有领导者才能为我们提供改变企业文化的机会 领导者的品质 服务质量领导者的“工具箱”；说服“怀疑论者”；个人的承诺第6章 设定服务质量日程表第7章 为改善服务质量集结资源第8章 培养员工的服务能力第9章 驱动高品质服务第10章 服务品质：没有终点的跋涉

<<零售银行服务品质管理>>

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>