第一图书网, tushu007.com

<<新服务开发>>

图书基本信息

第一图书网, tushu007.com

<<新服务开发>>

内容概要

本书为您提供了一种开发服务的新方法，使用该方法开发出的服务过程将会更稳健、更有效，使您在竞争激烈的市场上获得比较优势，从而实现梦寐以求的目标——超越顾客期望、最大化价值、建立顾客忠诚。
为便于理解，书中每章都提供了来自现实世界的案例、练习、图表，以及适合进一步阅读的参考文献。

第一图书网, tushu007.com

<<新服务开发>>

书籍目录

第1章 导言
第2章 顾客声音与质量功能展开概述
第1部分 顾客声音
第3章 理解消费者的选择决策
第4章 顾客的声音
第5章 重要性的度量
第6章 顾客竞争力分析
第2部分 技术规范
……
第3部分 战略性应用
……

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