

《赢在服务创新》

图书基本信息

书名：《赢在服务创新》

13位ISBN编号：9787111138242

10位ISBN编号：7111138244

出版时间：2004-2-1

出版社：机械工业出版社

作者：陈劲,陈钰芬

页数：285

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《赢在服务创新》

内容概要

创造企业价值，企业价值实现！服务创新是服务型企业实现永续发展的内在要求，是提高服务水平和
服务质量，获得竞争优势的关键。通过持续的服务创新，创造差异，培育忠诚的顾客群，减少进入威
胁。服务创新的根本目的是提高企业的核心竞争力。

陈劲，浙江大学教授，博士生导师，管理工程博士。现任浙江大学创新与发展研究中心副主任，浙江
省人民政府经济建设咨询委员会委员，西南交通大学、福州大学、贵州工业大学兼职教授，多

《赢在服务创新》

作者简介

陈劲，浙江大学教授，博士生导师，管理工程博士。现任浙江大学创新与发展研究中心副主任，浙江省人民政府经济建设咨询委员会委员，西南交通大学、福州大学、贵州工业大学兼职教授，多家公司的独立董事。近年来主要从事技术创新管理的教学与研究工作。2002年获得国家杰

书籍目录

前言

一 理论篇

第一章 服务与服务的价值

第二章 创新与服务创新

第三章 服务创新的模式与体系

二 案例篇

第四章 航空公司的服务创新体系

第五章 医院的服务创新体系

第六章 银行的服务创新体系

第七章 研发组织的服务创新体系

第八章 结束语

附录 SERVQUAL调查问卷

参考文献

《赢在服务创新》

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:www.tushu000.com