

Оглавление

Предисловие автора	21
Об авторе и тех, кто содействовал созданию этой книги	29
Часть I. Ключевые концепции и понятия	31
Глава 1. Отличительные особенности менеджмента	31
Глава 2. Участие клиента в процессе обслуживания	31
Глава 3. Управление контактами в сервисном процессе	97
Театр услуг: постановка сервисного процесса	137
Точка зрения служащих на критические события в сервисном процессе	151
Часть II. Сфокусированность на клиенте и менеджмент отношений	177
Глава 4. Поведение потребителей на рынке услуг	177
Глава 5. Работа с целевой аудиторией, менеджмент отношений и формирование постоянной клиентуры	213
Глава 6. Работа с жалобами потребителей и совершенствование сервисного процесса	249
Слушайте потребителя! Концепция информационной системы качества услуг	275
Часть III. Создание ценности на конкурентном рынке	299
Глава 7. Позиционирование услуг	299
Глава 8. Создание сервисных продуктов и увеличение ценности	325
Глава 9. Стратегии ценообразования в сфере услуг	377
Глава 10. Информирование потребителей и продвижение услуг	417
Позиционирование услуг и структурные изменения	449
Стратегические рычаги менеджмента доходности	466

Часть IV. Управление процессом обслуживания	485
Глава 11. Формирование сервисной системы с учетом факторов места, киберпространства и времени	485
Глава 12. Увеличение ценности услуги за счет повышения качества и производительности	515
Глава 13. Сбалансированность спроса и предложения	561
Глава 14. Управление очередями и системы предварительных заказов	589
Суть и измерение производительности в сервисном секторе: концептуальный анализ с практическим примером из страхового бизнеса	614
Рынки услуг и Internet	635
Часть V. Задачи менеджеров высшего звена	653
Глава 15. Управление персоналом в сервисных организациях	653
Глава 16. Отличительные особенности менеджмента	687
Глава 17. Международные и глобальные стратегии в менеджменте услуг	731
Глава 18. Технологии и сервисная стратегия	767
Органиграфы: иллюстрация работы компании	806
Как заставить работать цепочку прибыли в сервисе	820
Эволюция менеджмента услуг в развивающихся странах на примере Латинской Америки	837
Ситуации для анализа	853
Проблемы четырех абонентов	853
Мир автомобилей Салливана	855
Euro Disney: американцы в Париже	863
BT: управление счетами по телефону	883
Бостонский музей изобразительных искусств	900
First Direct: банковское обслуживание без филиалов	922
VerticalNet	945
Menton Bank	969
Предметный указатель	983