

《服务设计与运营：30余家品牌企业服务运营深度揭秘》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2016年01月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787509214534

编辑推荐

中央财经大学 实践研究案例集萃

[《服务管理》](#)教材配套案例用书

本书适合作为：

高等院校经管专业 本科生、研究生及MBA的教学参考书；

服务型企业管理人员的培训教材；

服务管理研究和咨询顾问等从业人员的职场修研参考书。

精品教材

[《服务管理（第二版）》](#) 【中央财经大学指定教学用书
，新版修订更加体现“服务化”时代的经济新常态，本书提供授课教师PPT及习题参考
答案】

内容简介

>>>>>>

中央财经大学服务管理实践研究案例集萃

基于此，本书对当今服务业的设计、运营问题进行了研究。

从 设施选址到服务场景，从服务蓝图到服务质量
，通过调研、体验和研究分析，对一些著名服务企业的成功秘诀进行深入探究。

【调研案例涉及领域】

文化娱乐、教育培训、物流速递、美容美发、商场销售、金融服务、酒店餐饮，等等

。

作者简介

张淑君

1963年12月生于河北省沧州市。经济学博士。现为中央财经大学商学院教授，硕士研究生导师

。

长期从事企业管理的科研和教学活动。自1986年以来，先后讲授“管理学原理”“市场营销学”“服务管理”“服务运营”等课程。在教学中注重理论联系实际，教学与科研相结合；对社会相关领域前沿及热点问题有独到的学术见解。

先后在《中国财经报》《中国经济导报》《人民日报市场报》等报刊杂志发表学术论文数十篇，学术论文曾被国内其他刊物收录转载。参与、主持数项社科基金等各种级别的课题研究。

主编、参编国家级、省部级等各种教材二十余部，包括《管理学概论》《市场营销学》《服务管理》《企业运作管理》等。其中，主编的《市场营销学》被评为“北京市高等教育精品教材”

。

目录

目录

01 影院服务设计与运营管理研究 以UME国际影城（华星店）为例

一、影城选址分析

- (一) 交通可达性 // 00
- (二) 周边人口 // 00
- (三) 与其他服务场所的配合 // 00
- (四) 同行竞争 // 00
- (五) 小结与建议 // 00

二、影城布局

- (一) 各层布局 // 00
- (二) 影厅布局 // 0

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)