

هفت راز موفقیت در استراتژی خدمات

نویسنده:

پروفسور جاکوب هورویتز

برگرداننده به فارسی:

دکتر عبدالرضا رضایی نژاد



مؤسسه خدمات فرهنگی رسا

این کتاب برگردان به فارسی اثر زیر است:

The Seven Secrets of Service Strategy

By : Professor Jacqub Horovitz

ISBN 8 77536-372-0

Prentice Hall, Great Britain, 0002

هورویس، ژاک، ۱۹۴۷ - Horovitz, Jacques

هفت راز موفقیت در استراتژی خدمات / نویسنده جاکوب هورویتز؛ برگرداننده به فارسی عبدالرضا رضایی نژاد. -- تهران: خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۸۲.
۱۴۴ ص.: مصور.

ISBN 964 - 317 - 538 - 3

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

عنوان اصلی: روی جلد : Seven secrets of service strategy.

این کتاب با عنوان " هفت کلید استراتژی خدمات " منتشر شده است.

۱. خدمات مشتری - - دستنامه ها.

الف. رضایی نژاد، عبدالرضا ۱۳۱۹ - ، مترجم. ب. عنوان: هفت راز موفقیت در استراتژی خدمات.

۶۵۸/۸۱۲

HF۵۴۱۵ / ۵ / ۹۸۷

۱۳۸۲

۸۲-۵۸۶۳م

کتابخانه ملی ایران



مؤسسه خدمات فرهنگی رسا

صندوق پستی ۱۵۸۷۵-۵۹۱۹

تلفن: ۴۵-۸۸۳۴۸۴۴ فاکس: ۸۸۳۸۱۲۵

چاپ دوم / ۱۳۸۸ - تیراژ ۱۱۰۰

چاپخانه: غزال - صحافی: کیمیا

کلیه حقوق محفوظ و مخصوص ناشر است.

مرکز توزیع:

بخش رسا - تلفن: ۴۰-۶۶۴۱۵۰۴ و ۵-۶۶۴۸۱۲۰۵

قیمت : ۲۵۰۰ تومان

فهرست مطالب

۱۱	شناخت مشتریان	۱
۲۹	مفهوم خدمت: ارزش آفرینی مشتری پسند	۲
۴۹	معیارهای بهسازی عملکرد	۳
۶۷	مدیریت شکایتهای مشتری در راه افزایش سود	۴
۸۵	وفادارسازی	۵
۱۰۱	انسانها منبع خدمات برجسته‌اند	۶
۱۲۳	چرخ ثروت آفرینی مدیریت خدمات	۷