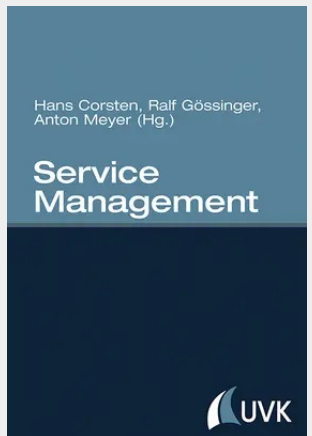


Service Management

Research on Operations Management and Marketing

Obwohl sich Produktions- und Absatzprozesse bei Dienstleistungen zumindest partiell überlagern, gibt es nur wenige Versuche, die relevanten Erkenntnisse der beiden Forschungsstränge zu integrieren. Eine Bestandsaufnahme aktueller Forschungsarbeiten mit Ansatzpunkten zur integrativen Betrachtung, eine wechselseitige konstruktive kritische Reflexion der Forschungsergebnisse aus beiden Bereichen, aber auch eine Zusammenführung der unterschiedlichen Forschungsaktivitäten können dazu beitragen, verstärkt innovative Ansätze mit integrativem Anspruch zu generieren. Inhaltliche Themen des Buches sind demnach Kapazitätsmanagement, Revenue Management, Service Blueprinting, Modularisierung, Produktivitätsmanagement, Leistungsbündelgestaltung, Warteschlangenmanagement, Preismanagement, Kundenzufriedenheit bzw. -bindung, Qualitätsmanagement und -messung sowie Performance Measurement



39,00 €

36,45 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783867644877

Medium: Buch

ISBN: 978-3-86764-487-7

Verlag: UVK

Erscheinungstermin: 01.03.2014

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 1. Auflage 2014

Produktform: Gebunden

Gewicht: 504 g

Seiten: 186

Format (B x H): 175 x 244 mm

