

فهرست



۶	مقدمه.....
۷	فصل اول — رهبری خدمت، الفبای سودآوری.....
۹	نیاز مبرم به رهبری خدمات.....
۱۰	مدیریت کافی نیست.....
۱۲	خصوصیات رهبر در سازمان‌های خدماتی.....
۱۶	سودآوری کیفیت.....
۱۸	کیفیت، مشتریان واقعی را جذب می‌کند.....
۲۰	کیفیت، منجر به کارایی می‌شود.....
۲۱	مروری بر کتاب.....
۲۳	فصل دوم — دیدگاه مشتریان درباره کیفیت خدمت.....
۲۵	مطالعه اکتشافی مشتریان.....
۲۶	مصاحبه گروه‌ها.....
۲۶	نتایج به دست آمده از گروه‌های متمرکز.....
۳۲	سروکوال ابزاری برای اندازه‌گیری کیفیت خدمت.....
۳۳	توسعه سروکوال.....
۳۶	اهمیت نسبی ابعاد سروکوال.....
۳۸	عملکرد همگام با ابعاد سروکوال.....
۴۱	تأثیر مشکلات خدمت در درک مشتریان از کیفیت.....
۴۲	تأثیر درک‌های مشتریان از کیفیت بر تمایل آنها برای توصیه به دیگران.....
۴۳	خلاصه.....

۶ □ چگونه خدمات باکیفیت ارائه دهیم؟

فصل سوم — بررسی علل بالقوه کمبود کیفیت خدمات ۴۵

مطالعه اجرایی اکتشافی	۴۵
نتایج حاصل از مطالعه اجرایی	۴۶
مدلی برای کیفیت خدمات	۵۷
خلاصه	۶۰
مطالعات بیشتر درباره شکاف‌های ۲ تا ۴	۶۱

فصل چهارم — شکاف ۱: ناآگاهی از انتظارات مشتریان ۶۵

علل کلیدی شکاف ۱	۶۶
عامل مؤثر در بروز شکاف ۱: فقدان تحقیقات کافی در بازاریابی	۶۷
روش‌های رفع شکاف ۱: جستجوی انتظارات مشتریان	۶۸
عامل مؤثر در بروز شکاف ۱: استفاده نامناسب از نتایج تحقیق	۷۵
روش‌های رفع شکاف ۱: استفاده مؤثر از نتایج تحقیق	۷۶
عامل مؤثر در بروز شکاف ۱: نبود تعامل میان مدیریت و مشتریان	۷۷
روش‌های رفع شکاف ۱: افزایش تعامل میان مدیریت و مشتریان	۷۸
عامل مؤثر در بروز شکاف ۱: فقدان ارتباطات مؤثر کارکنان خط مقدم با مدیریت	۷۹
روش‌های رفع شکاف ۱: بهبود ارتباطات مؤثر کارکنان خط مقدم با مدیریت	۷۹
عامل مؤثر در بروز شکاف ۱: سطوح متعدد میان کارکنان خط مقدم و مدیریت	۸۱
روش‌های رفع شکاف ۱: کاهش تعداد سطوح میان کارکنان خط مقدم و مدیریت	۸۱
نتایج تجربی شکاف ۱	۸۲
خلاصه	۸۵

فصل پنجم — شکاف ۲: استانداردهای غلط کیفیت خدمت ۸۷

عامل مؤثر در بروز شکاف ۲: فقدان تعهد کافی مدیریت در قبال کیفیت خدمت	۸۸
روش‌های رفع شکاف ۲: تعهد مدیریت به کیفیت	۹۱
روش‌های رفع شکاف ۲: دستیابی به تعهد مدیران میانی سازمان	۹۳
عامل مؤثر در بروز شکاف ۲: فقدان استنباط مدیریت در خصوص امکان‌پذیری انتظارات مشتری	۹۴
روش رفع شکاف ۲: ایجاد شرایطی برای امکان‌پذیری انتظارات مشتریان	۹۵
عامل مؤثر در بروز شکاف ۲: استانداردسازی ناکافی وظایف	۹۸
روش رفع شکاف ۲: استانداردسازی وظایف و فعالیت‌ها	۹۹
عامل مؤثر در بروز شکاف ۲: هدف‌گذاری نامناسب	۱۰۳
روش رفع شکاف ۲: تدوین اهداف کیفیت خدمت	۱۰۳
نتایج تجربی درباره شکاف ۲	۱۰۶

خلاصه ۱۰۹

فصل ششم — شکاف ۳: شکاف عملکرد خدمت ۱۱۱

عوامل مؤثر در بروز شکاف ۳: ابهام در وظایف شغلی کارکنان ۱۱۶

روش رفع شکاف ۳: ایجاد شفافیت در وظایف ۱۱۷

عامل مؤثر در بروز شکاف ۳: وجود تضاد و مغایرت بین وظایف شغلی مختلف ۱۲۱

روش رفع شکاف ۳: از بین بردن تضاد در وظایف شغلی ۱۲۲

عامل مؤثر در بروز شکاف ۳: فقدان هماهنگی مناسب وظایف شغلی با توانایی و شرایط کارکنان ۱۲۳

عامل مؤثر در بروز شکاف ۳: ناسازگاری تکنولوژی موجود با عملکرد مورد انتظار از سازمان ۱۲۴

روش رفع شکاف ۳: توانمندسازی کارکنان به منظور متناسب کردن آنان با ۱۲۵

تکنولوژی و مشاغل مورد استفاده در سازمان ۱۲۵

عامل مؤثر در بروز شکاف ۳: سیستم‌های کنترل نظارتی نامناسب ۱۲۷

روش رفع شکاف ۳: سنجش و قدردانی از عملکرد خدمت ۱۲۷

عامل مؤثر در بروز شکاف ۳: فقدان اختیار و آزادی عمل برای کارکنان ۱۳۰

شیوه‌های رفع شکاف ۳: آزادی و اختیار عمل کارکنان خدمات ۱۳۱

عامل مؤثر در بروز شکاف ۳: نبود کارگروهی ۱۳۴

شیوه‌های رفع شکاف ۳: ایجاد فرهنگ کارگروهی ۱۳۵

شیوه‌های رفع شکاف ۳: مدیریت مشتریان خارجی ۱۳۶

نتایج تجربی در مورد شکاف ۳ ۱۳۷

خلاصه ۱۴۰

فصل هفتم — شکاف ۴: هنگامی که به تعهدات عمل نمی‌شود ۱۴۱

عامل مؤثر در بروز شکاف ۴: فقدان اطلاع‌رسانی افقی کافی ۱۴۳

روش رفع شکاف شماره ۴: ایجاد کانال‌های ارتباطی میان واحدهای تبلیغات و ۱۴۵

عملیات ۱۴۵

روش رفع شکاف شماره ۴: ایجاد کانال‌های ارتباطی میان واحد فروش و عملیات ۱۴۶

روش رفع شکاف شماره ۴: ایجاد کانال‌های ارتباطی میان واحدهای منابع انسانی، بازاریابی و عملیاتی ۱۴۷

عامل مؤثر در بروز شکاف شماره ۴: اختلاف در سیاست‌ها و رویه‌ها میان شعبات و دپارتمان‌ها ۱۴۸

روش رفع شکاف شماره ۴: ارائه خدمت باثبات میان شعبات یا مراکز ۱۴۹

عامل مؤثر در بروز شکاف شماره ۴: تمایل به تبلیغات غیر واقعی ۱۵۱

روش رفع شکاف شماره ۴: گسترش اطلاع‌رسانی مناسب و مؤثر از کیفیت خدمت ۱۵۱

نتایج تجربی درباره شکاف ۴ ۱۵۷

مدل گسترش یافته شکاف‌ها ۱۶۰

۸ □ چگونه خدمات باکیفیت ارائه دهیم؟

خلاصه ۱۶۴

فصل هشتم — آغاز حرکت به سوی کیفیت خدمت ۱۶۵

تلاش برای خدمت ۱۶۵

نکاتی برای شروع ۱۷۳

خلاصه ۱۹۰

فصل نهم ۱۹۳

چالش‌های کیفیت خدمت در دهه ۹۰ ۱۹۳

طراحی کیفیت خدمت ۱۹۳

استفاده از تکنولوژی همچون یک خدمتگزار ۱۹۷

مبارزه با کمبودهای نیروی انسانی ۲۰۲

بالا بردن توقع خود از خدمت ۲۰۶

کلام آخر ۲۱۲

پیوست‌ها ۲۱۵

پیوست الف — سروکوال و کاربردهای آن ۲۱۷

ابزار سروکوال ۲۱۷

محاسبه امتیازات شکاف سروکوال ۲۱۸

کاربردهای سروکوال ۲۱۹

پیوست ب — رویکردهایی برای اندازه‌گیری شکاف‌های ارائه‌کنندگان خدمات و علل مرتبط با آنها .. ۲۲۷

اندازه‌گیری شکاف‌های ۱ تا ۴ ۲۲۷

اندازه‌گیری عوامل مؤثر در بروز شکاف‌های ۱ تا ۴ ۲۲۹

تعیین امتیاز عوامل مؤثر بر شکاف‌های ۱ تا ۴ ۲۳۱