

科技进步管理

现代企业的服务利润链管理

李梅,金照林

武汉大学商学院,武汉大学商学院 湖北 武汉 430072

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 通过分析服务利润链中的各个要素,阐明了企业服务链上企业、员工、顾客与利润之间的关系,并在此基础上提出了企业运用服务利润链进行管理的相应对策。

关键词 [服务利润链](#) [战略服务观](#) [顾客价值](#)

分类号

DOI:

对应的英文版文章: [2003-03-038](#)

通讯作者:

李梅

作者个人主页: 李梅;金照林



扩展功能
本文信息
▶ Supporting info
▶ [PDF全文] (214KB)
▶ [HTML] (0KB)
▶ 参考文献[PDF]
▶ 参考文献
服务与反馈
▶ 把本文推荐给朋友
▶ 加入我的书架
▶ 加入引用管理器
▶ 引用本文
▶ Email Alert
▶ 文章反馈
▶ 浏览反馈信息
相关信息
▶ 本刊中 包含“服务利润链”的 相关文章
▶ 本文作者相关文章
· 李梅
· 金照林