

Содержание

Предисловие автора	21
Об авторе и тех, кто содействовал созданию этой книги	29
Часть I. Ключевые концепции и понятия	31
Глава 1. Отличительные особенности менеджмента	31
Ἰ ἀποὶ πᾶθεὶ δᾶ ὄνεοᾶ ἂ πῖ ἀδᾶι ἀί ί ί εὔε ί ί ί εἰᾶ	32
×οί βαεί ἂ ὄνεοᾶᾶ?	34
Νόαδᾶ ὄνεοᾶ	35
Ἐαῖεε=εὔ ί ἄᾶο ἰ ἀεᾶοεί ἀί ἰ ὄνεοᾶ ε ἰ ἀεᾶοεί ἀί ἰ οἰ ἄαδῖ ἂ	40
Ἰ ὄνοῶνοᾶεᾶ ἰ δᾶᾶ πῖ ἀποᾶί ί ί πὲ ί ἂ ἰ δεῖ ἀδᾶοᾶί ί ορ ὄνεοᾶο	43
Ἰ ἀί πῦσαᾶί ἰ πὸ ὄνεοᾶ	44
Ἄί ἄεᾶ=ἀί εᾶ ἰ ἰ δᾶᾶεῶᾶεὔ ἂ ἰ δῖ οᾶπῖ ἰ ἀνεῶᾶεᾶᾶί εὔ	45
Ἐραε εᾶε =ἂπὸῦ ἰ δῖ ἄοεῶᾶ	46
Ἰ ἀί ἰ πὸί ὕἰ πᾶᾶί εᾶ=ἂπὸᾶᾶ εἰπῖ ἰ εὔοᾶί ὤ δᾶπὸδῖ ἂ ε ἰ ἰ εῶ=ᾶᾶί ὤ δᾶοεῦῶᾶδῖ ἂ	47
Νεῖ ᾶί ἰ πὸῦ ἰ οᾶί εε	47
Ἰ ὄποῶνοᾶεᾶ ῥᾶί ἂπῖ ἂ	48
Ἄᾶᾶί ἰ πὸῦ ἀδᾶί ἀί ί ῥᾶί ὀᾶεῶἰ δᾶ	48
Ἐαῖ ὤᾶ εᾶί ἂεῦ δᾶπῖ δᾶᾶᾶεᾶί εὔ	49
Ἐ ί οᾶᾶδῶδῖ ᾶᾶί ί ὤε ἰ ἰ ᾶοῖ ἂ ε ἰ ἂ ἄᾶᾶί ᾶί ὀῶ ὄνεοᾶ	49
Ἄί πᾶἰ ὤ εἰ ἰ ἰ ἰ ἂ ἂ ὀἰ ἂ εἰ οᾶᾶδῶδῖ ᾶᾶί ί ἰ ᾶί ἰ ἰ ᾶοἰ ᾶᾶ ε ἰ ἂ ἄᾶᾶί ᾶί ὀῶ ὄνεοᾶ	50
Νᾶῦῥῦ ἰ ἄᾶῶ ἰ ἀεᾶᾶοεί ᾶί ἰ , ἰ ἰ ᾶδᾶῶεὔἰ ε ε ἰ ἂδῖ ἰ ᾶεἰ ἰ ἂ πᾶᾶᾶ ὄνεοᾶ	53
Ἰ ἀεᾶᾶοεἰ ἂ ὄνεοᾶ ε ἰ ἀεᾶᾶοεἰ ἂ οἰ ἄαδῖ ἂ πῖ εἰπῖ ἰ εὔοᾶ ᾶᾶί εᾶἰ ὄνεοᾶ	54
Νῖ ῥᾶᾶί εᾶ οᾶί ί ἰ πὲ ἂ εἰ ί δᾶεἰπᾶ ἄδῶᾶεῶ οᾶί ί ἰ πᾶε	55
ῤᾶί εἰρῶεὔ πᾶᾶδῦ ὄνεοᾶ	57
Ἄί πᾶᾶδῖπᾶᾶί ί ἄῦ ἰ ἰ εεῶεᾶᾶ	60
Νῖ ὀεᾶεῦἰ ὤᾶ εῥῖ ᾶί ᾶί εὔ	61
Ὀᾶί ᾶᾶί ὀεε δᾶοᾶεῶεὔ ᾶεῥῖ ᾶῖᾶ	62
Ἐαῖᾶεῶεᾶ εἰ ὀἰ δῖ ἂοεἰ ί ί ὤῶ ὀᾶοἰ ἰ εἰ ᾶεε	64
Ἐ ί ὀᾶδῖ ἂοεἰ ί ᾶεεῥᾶοεὔ ε ᾶεἰ ᾶᾶεεῥᾶοεὔ	65
Ἰ ᾶί ἄᾶᾶί ᾶί ὀ ἂ ὄνεἰ ᾶεὔῶ ἰ ἰ πὸί ὕἰ ί ὤῶ ἰ ἂδᾶί ᾶί	66
Ἐᾶῥῖ ἂ	67
Ἄί ἰ δῖ πῦ	67
Ὀἰ δᾶᾶί ᾶί εὔ	68
Ἐἰ ἰ ἰ ᾶί ὀᾶδῶε	68
Глава 2. Участие клиента в процессе обслуживания	31
Ἐαῖεε=εᾶ ἰ ἄᾶῶ ὄνεῶᾶᾶί ε	72
Ὀᾶί ί ἰ πὸῦ εεᾶπῖεῶεᾶοεἰ ί ί ὤῶ πᾶᾶί	72
Ἰ πῖ ἰ ᾶί ὤᾶ ἰ δῖ ἂοεῶῦ ε ᾶἰ ἰ ἰ εἰ εῶᾶεῦἰ ὤᾶ ὄνεῶᾶε	73
Νῖ ἰ πῖ ἂῦ εεᾶπῖεῶεᾶοεᾶῶεε ὄνεῶᾶ	74
Ἐἰ εὔ δᾶοἰ ὤῶ εεᾶπῖεῶεᾶοεᾶῶε	77
Ὀνεῶᾶᾶ εᾶε ἰ δῖ οᾶπῖ	78
Ἐεᾶπῖεῶεᾶοεὔ πᾶδᾶεἰпῖ ὤῶ ἰ δῖ οᾶπῖ ἂ	78
Ἐαῖεε=ί ἄῦ πᾶᾶί ᾶί ὤ ὀ=ἂπὸεὔ εεᾶᾶί ὀᾶ ἂ ἰ δῖ οᾶπῖ ἰ ἀνεῶᾶεᾶᾶί εὔ	83

8 • СОДЕРЖАНИЕ

Δαϑί υά ηάδαηνί υά ι όι όάνηυ ηοάαυό δαϑί υά ϑάαα-ε ι άδαά ι άι άάαι άι όι ι	86
Έαάι όεόεεαόεу аυάι а ι ό ι άηεόαεαάι εу	86
Άεϑαεί “ όαάόεεε όηεόα”	87
Άευαόδι άεαί υά ηι ι ηι аυ ι όааι ηοааеаί εу όηεόае	88
Υόόаеεаеаί ι а еηι ι εуϑι ааί еа еι όι όι аоεί ι ι υό δаόι ι еι аеé	89
Όηοδαι άι еа ι аηι ι оааоηоаеу ι ааао ηι όι ηι ι е ι όааеи ааί еаи	90
Έραе еае ηι ηоааί ау +аηου ηάδαηνί ι аи ι όι аоéа	91
Έϑааааеоа +δaϑи ади υо ι аи аυаи еé	92
Δαϑιι а	95
Άι ι όι ηυ	95
Όι δααί άι εу	95
Έι ι ι άι δαδее	95
Глава 3. Управление контактами в сервисном процессе	97
Έεаί ό е ηάδαηνί υе ι όι оаηη	98
Δαϑаеоеа оаоι ι еи аеé е о-аηоеа еееаί оа а ηάδαηνί ιι ι όι оаηηа	98
Έι ι оаеоυ а ηάδαηνί ιι ι όι оаηηа: оди аи е аϑаеи ι ааеηоаеу η еееаί ои ι	100
ι аηεоаеааи еа еае ηεηоаи а	102
Νεηоаи а ηάδαηνί υо ι ι аδaоéе	103
Νεηоаи а ι όааи ηоааеаί εу όηεоа	104
ι όааи ηоааеаί еа όηεоа еае δааδaеуи ι а ааеηоаи	106
Όаи όеу ηоаи аδеаа е όи еаé	108
Νεηоаи а ι аδеаδеи аа όηεоа	111
ι аоаδеаеуи υа ηаеааоаеуиηоаа	112
Όи δааеаί еа еи ι оаеоаи е η еееаί оаи е	113
Όи δааеаί еа ι ади ι аеи ι , ι аи ι ηδaаηоааи ι ι еи ι оаеоеδорυеи η еееаί оаи е	115
Έδеое-аηееа ηи аυоеу аи аδаи у еи ι оаеои а η еееаί оаи е	116
×оι ϑι а-ео ι ааи ади ηи ааηои υе еееаί о?	121
∅аηου оеи ι а ι ааи ади ηи ааηои υо еееаί ои а	122
Έεаί ό еае о-аηои ее ι όι оаηηа ι аηεоаеааи εу	128
Νάδαηνί υа оеди υ а ди ее о-еοаеаé	128
ι ι аυоаи еа ι ди еϑаи аеοаеуи ι ηое е еа-аηоаа ι аηεоаеааи εу ϑа η-аδ о-аηоеу	130
εεаί ои а а ηάδαηνί ιι ι όι оаηηа	130
Δαϑιι а	131
Άι ι όι ηυ	131
Όι δααί άι εу	132
Έι ι ι άι δαδее	133
Театр услуг: постановка сервисного процесса	137
Άаааи еа	137
Νи оеаеуи υе е оеϑе-аηееé еи ι оаеηо ηάδαηνί ι аи ι όι оаηηа	138
Όааοδaеуи ау ι δеди аа ηάδαηνί ι аи ι όι оаηηа	138
ι δaаηоааеаи еа	139
Έηи ι еи еοаеé	140
Άаеи δaоéе: ι аηои ааеηоаеу е ι ι ааааи еа	140
Άеοади е ои δааеаί еа аи а-аδеаί еаи	141
ϑδеоаеуиеау аоаеои όеу	142
Όааοδ όηεоа а ааеаеи ι ι ι аι εуо	143
Άаеηоаеа 1. Άυеао еϑ ауди ι ι δоа	144
Άаеηоаеа 2. ι аδaеао	144
Άаеηоаеа 3. ι δеаυоеа а ι аηои ι аϑι а-аи εу	145
Όааοδ όηεоа а еεаади ди ηοδαι ηоаа	146
ϑаеēр-аи еа	148
Άеаееи аδaоеу	149

Точка зрения служащих на критические события в сервисном процессе	151
Āāāāāī ēā	151
Ī ī āī ēā ēēēāī ōī ā ē ī ānēōæēāāpūāāī ī āđnī ī āēā	152
Ōāī đāōē-ānēī ā ī āī nī ī āāī ēā	154
Ōāī đēē đī ēāē ē nōāī āđēāā	154
Ōāī đēy ī đēī ēnūāāī ēy	154
Ī āōī āēēā nāī đā ē āī āēēā āāī ī Ūō	155
Nāī đ āāī ī Ūō	155
Ēēānñēōēēāōēy ī đī ēnōānōāēē	156
Đāōōēūōāō ū ē ī ānōāāāī ēā	157
Ēēānñēōēēāōēy nī āūōēē, ī ēī ōī đūō nī ī āūēēē nēōæāūēā	157
Ōī -ēā đōāī ēy ī ānēōæēāāpūāāī ī āđnī ī āēā ī ā ōāī āēāōāī đēōāēūī ūā	
ē ī āōāī āēāōāī đēōāēūī ūā nāđāēnī ūā ēī ī đāēōū	158
Nōāāī ēōāēūī āy ōāđāēōāđēnōēēā ī ī āī ēē ī ānēōæēāāpūāāī ī āđnī ī āēā ē ēēēāī ōī ā	162
Çī ā-āī ēā āēy ēnñēāāī āāōāēāē	164
Ī āī āūāpūēē ōāđāēōāđ nōāī ū ēēānñēōēēāōēē nāđāēnī ūō ēī ī ōāēōī ā	164
Ī đī āēāī ī ūā ēēēāī ōū	165
Çī ā-āī ēā ōāī đēē	166
Āēēyī ēā đāōōēūōāōī ā ēnñēāāī āāī ēy ī ā đāāī ōō ī āī āāāāđī ā	166
Ēnī ī ēūçī āāī ēā ēēānñēōēēāōēī ī ī ē nōāī ū	166
Ēēēāī ō ī ā ānāāāā ī đāā	167
Ī ānēōæēāāpūēē ī āđnī ī āē ēāē ēnōī -ī ēē ēī ōī đī āōēē ī ēēēāī ōāō	168
Nōđāī ēāī ēā nēōæāūēō ē ī nāāāī ī ēāī ī ī nōē ē ōī đāāēāī ēp nēōōāōēāē	168
Ī āāāēī ī nōū nēnōāī ū – ī nī ī āā ānāāī	168
Çāēēp-āī ēā	169
Ī đēēī āāī ēā. Đōēī āī ānōāī āēy ēī āēđī āūēēī ā	169
Ī āçī đ	169
Ī đāāēēā ēī āēđī āēē	170
Ēēānñēōēēāōēī ī ī āy nēnōāī ā Ī ĒN. Ī ī đāāāēāī ēā āđōī ī	171
Āēāēēī āđāōēy	173

Часть II. Сфокусированность на клиенте и менеджмент отношений **177**

Глава 4. Поведение потребителей на рынке услуг	177
Ī đēđī āā ī ī đōāāēāī ēy ōnēōā	178
Ī ī ī yōēā ēçāāđāēē ēnī ī ēūçī āāī ēy ā nōāđā ōnēōā	179
Ī ī đōāāī ī nōē ē ī æēāāī ēy ēēēāī ōī ā	181
Ēāē ōī đī ēđōpōny ī æēāāī ēy?	183
Ēī ī ī ī āī ōū ī æēāāī ēē ī ī đōāāēōāēāē	184
Ēāē ī ī đōāāēōāēē ī ōāī ēāāpō yōōāēōēāī ī nōū ī ānēōæēāāī ēy	187
Ēī ī đēī ōōī ōāđāēōāđēnōēē ī đī āōēōā	187
Ī đāī āī ēāī ēā ī āāāōēāī ūō ī ī nēāānōāēē ī āī nūçāāī ī nōē nāđāēnī ī āī ī đī ōānñā	189
Ēçī āī -ēāī nōū ē ī đī āēāī ū ēī ī đōī ēy ēā-ānōāā	190
Nāyçū āī nī đēī ēī āāī ī āī ēā-ānōāā ñ ōāī āēāōāī đāī ēāī	191
Ī đī ōānñ ī đēī āđāōāī ēy ōnēōā	194
Ī ī āāī ōī āēōāēūī āy nōāāēy ī ī ēōī ēē	194
Nōāāēy nāđāēnī ī āī ēī ī đāēōā	196
Nōāāēy ī ōāī ēē ī đēī āđāōāī ēy	198
Ī ōāī ēā nāđāēnī ī āī ī đāāēī āāī ēy	198
Ī ī āūōāī ēā āī nī đēyđēy ōāī ī ī nōē ī ī đōāāēōāēyī ē	199
Ēī ī ēōđāī ōēy ā nōāđā āī ī ī ēī ēōāēūī ūō yēāī āī ōī ā ōnēōā	199
Ōāēōī đū āēāēāī ū ē ōnēēāī ēy	200
Ī ī āāāāī ēā ī ī đōāāēōāēāē ā đāçī ūā ī ī āī ōū nāđāēnī ī āī ī đī ōānñā	202
Đāçđāāī đēā āēī ē-nōāī ū	203
Ēçī āī āī ēā ī æēāāī ēē ē nōāī āī ē ōāī āēāōāī đāī ī ī nōē ēēēāī ōī ā	206
Çī ā-āī ēā āēī ē-nōāī	208
Đāçpī ā	209

Í óaf eaáeóà í æðaaí ey í í ððáæøðáæé í ðí í ñeðáeúí í óðí af ý í áñeóæeaaí ey	284
Óaaeyeóà í ñí af á af èí af ea ea-ánoáo eí Óí ðí aðeè	287
Ñeááeóà çà í í af eyí è í í ððáæøðáæé è øeèñeðóeóà eò	289
Ñayæeóà í æáo ñí af é oáeéà í í eáçaðáæe, eae ýóóáeóeaf í ñou í áñeóæeaaí ey è í áúeá ðaçøeúðoóú áäyðáeúí í ñèe øeðí ú	291
Ðaaí oáeóà ñ eáæaúí ñí ððóaf eei í	295
Áeaeéí aðaóey	296

Часть III. Создание ценности на конкурентном рынке 299

Глава 7. Позиционирование услуг 299

Á í í eñeáo eí í eóðaf ðí í af í ðáeí óúáñoàà	300
×áóúðá ñððáðáæe Óí eóñeðí aaí ey	301
Eaaí øeøeæaðey è áúaf ð ðúí í-í í af ñaaí af àà	302
Ðaçðaaí ðea ñaðaení í é eí í oái øeè aey eí í eðáof í af ñaaí af àà	303
Óaeóí ðú aaaf í ñoe è í í ðáaaeyþúeá ðaðaeoaðenøeè	304
Áúaf ð eí í eóðaf ðí í é í í çeøeè	305
Ðaí ðí aóeøeaf í á è ðí aadó í á í í çeøeí í eðí aaí ea	306
Ðí eú í í çeøeí í eðí aaí ey á í aðeáðeí af af è ñððáðáæe	308
Ýoaí ú ðaçðaaí ðeè ñððáðáæe í í çeøeí í eðí aaí ey	309
Í ðáaaeáaf ea ðáaeøeè eí í eóðaf ðí á	312
Ýaf èþøeí í í á í í çeøeí í eðí aaí ea	313
Ðaçðaaí ðea eáðo-ñoái í í çeøeí í eðí aaí ey	314
Eñí í euçí aaí ea eáðo-ñoái í í çeøeí í eðí aaí ey aey ðaçðaaí ðeè ñððáðáæe (í á í ðeí aðá af ñoeí e-í í af aecí áña)	315
Eçí af af ea af ñí ðeyðey ñ í í í úúþ ðáeéai ú	320
Í í af á á í í çeøeí í eðí aaí ee	322
Ðaçþí á	322
Áí í ðí ñú	323
Óí ðaaí af ey	323
Eí í í af oaðeè	324

Глава 8. Создание сервисных продуктов и увеличение ценности 325

Í eaf eðí aaí ea è ñí çaaí ea óñeóà	326
Í ñí í af úá ýoaí ú í eaf eðí aaí ey ñaðaení í af í ðí oáñña	327
Áeeyí ea oáóí í eí aee	329
Ñòðóeóóðà í ðáaet aaí ey óñeóà	329
Ðañøeðaf í úe í ðí aóeò	330
Í í ðáaaeáaf ea í ðeðí áú í ðáaet aaí ey óñeóà	331
Ñí ñoaæeaf ea ñòðóeóóðí úo ñoaí á ñaðaení í é ñoáðá	332
Óaðaeoaðenøeè ñòðóeóóðí úo ñoaí	334
Í ðeí af af ea ñòðóeóóðí úo ñoaí á ðañoí ðaf í í aecí áña	335
Eaaí øeøeæaðey è eeanneøeæaóey af í í eí eoaéúí úo óñeóà	345
Eí óí ðí aðeí í í úá óñeóàe	347
Í ðeai çaeáça	348
Í ðáauýaéaf ea ñ-àðà	349
Í ðí áaaaf ea í eaoáæáé	351
Eí í ñóeúðaoèí í í úá óñeóàe	352
Áí ñoaí øeèí ñoaí	353
Í áañí á-af ea ñí oðaf í í ñèe	354
Í ñí áúá óñeóàe	355
Áúaf áú aey í af áaaæðí á	357
Í eaf eðí aaí ea è ñí çaaí ea í aðí è ñaðaení úo í ðí aóeóí á	358
Áñní ðoèí af ò è ðí ðaf áúá í aðeè	359
Í ðáaet aaí ea í aðí-í úo óñeóà	361
Ðaçðaaí ðea í í áúo aeaí á óñeóà	362
Eáðaðøey eáðaaí ðeè í í áúo aeaí á óñeóà	362

12 • СОДЕРЖАНИЕ

Daef æef eðef a naðænf uo i ði oanñi a	366
O'i aadü eae enoi +i ee i i auo naðænf uo eaae	367
Ði eu enñeaaï aaf ee a ni caaf ee i i auo oneoá	368
Oni aotí uá naðaoaaee ðaçaaf ee i i auo oneoá	371
Ðaçpì a	373
Åi i ði nu	373
O'i ðæf af ey	374
Ei i i af oðee	374

Глава 9. Стратегии ценообразования в сфере услуг 377

No'i ei i nou oneoá ni oi =ee çðaf ey i i oðæeoæae	378
I i ðaaaef eá eçaðæae i i oðæeoæae	379
I i i yoea =enoi e oaf i i noe	379
I i auoaf ea =enoi e oaf i i noe i ðe ni eæf ee i açef af ni auo çaðao, naçaf i uo ni aneoæaaï eai	381
Oaf i i açaf aaf ea a naðænf i e noáa	381
Ðaçee=ey naðaoaaee oaf i i açaf aaf ey a naðænf i e e i ði eçaf anoaaf i i e noáa	382
I ði aeai u yoee	383
Oæe oaf i af e i i eðee	386
I ðeaf oaoey f a i ðeäu	386
I ðeaf oaoey f a i i açoef i f oþ aayoaef i nou	387
I ðeaf oaoey f a i i noi yf i uo eeeaf oi a	389
I ni i au oaf i af e naðaoaae	389
Oaf i i açaf aaf ea f a i ni i aa çaðao	390
Oaf i i açaf aaf ea f a i ni i aa ei f eoðaf ee	395
Oaf i i açaf aaf ea f a i ni i aa oaf i i noe i ði aoea aey i i oðæeoæae	396
Oaf i i açaf aaf ea e ni ði	399
Yeandef i i nou ni ði na	399
I af aaef af o ai oi af i noe	400
Oaf i i açaf aaf ea i i a aeuy eai i i oðæeoæae: aoef i u e i ðæef aaf ey oaf	404
Ðæeeçaoey naðaoaaee oaf i i açaf aaf ey	405
Eaeoþ oaf o neaao f açf a=eou f a oneoá	405
xoi af eaf i eaaou a i ni i aa oaf i af e i i eðee	407
Eoi af eaf i ði af aeou i eoaæe	411
Åaa af eaf a i ði enoi aeou i i eada	411
Ei aaa af eaf a i ði enoi aeou i i eada	412
Eae af eaf a i ði af aeouny i i eada	412
Ei oi oi eoi aaf ea oaeaaï af oaf ea i oaf ao f a oneoae	413
Ðaçpì a	414
Åi i ði nu	414
O'i ðæf af ey	415
Ei i i af oðee	415

Глава 10. Информирование потребителей и продвижение услуг 417

Ði eu i aoeoef ai auo ei i i oi eeaee	418
Çaaa=e i aoeoef ai auo ei i i oi eeaee	418
I auaf ea ni noçanooþu ei e i i oðæeoæae	419
Af oðaf f ea ei i i oi eeaee	420
Yoe=aneea i ði aeai u	420
Ðaçee=ey ei i i oi eeaef i i uo naðaoaaee aey oneoá e oi aadi a	421
I af naçaaï ay i ðeoi aa naðænf i af i ði oanña	422
O=anoea i i oðæeoæae a i ði oanña i eçaf ey oneoae	422
Nei af i nou i oaf ee ea=anoaa oneoae i i oðæeoæae	424
I i oðaf i nou a i aehei aeuf i e naeaf neoi aaf i i noe ni ði na e i ðæef aaf ey	424
Çf a=ei i nou i aoni f aea, f af i noçanoaf i i ei f oaeoedopuaaf ni i i oðæeoæae	425
I oi i neoaeuf i i aaf e=af f ay ði eu i i noaf eef a	425

Í î ðáááéáí èá óáéáé èí î ì óí èéáðèè	426
Í ñí î áí úá áí î ðí ñú î èáí èðí ááí èý	427
Èí î ì éáèñ ì áðéáðèí áí áúó èí î ì óí èéáðèé	428
Èè-í úá èí î ì óí èéáðèè	428
Ðáéèáì á	433
Ñáýçè ñ î áúáñóááí í î ñóòò	434
Ñòèì óéèðí ááí èá ñáúóá	435
Èí ñòðóéóèðóòòúèá ì áðáðéáèú	438
Èí ðí î ðáðéáí úé áéçáéí	438
Ñáðáèñí úé î áéçáæ	439
Èí ðááðèðí ááí í úá èí î ì óí èéáðèè á ì áðéáðèí áá óñéóá	440
Áèèýí èá Internet í á ì áðéáðèí áí áúá èí î ì óí èéáðèèè	441
Í ðí áí í ç óááèè-áí èý ðáñóí áí á í á ðáéèáì ó á ñáðè	441
Ðáéí î áí ááðèè í ðáçðááí ðéá áéçáéí á è î ðèì áí áí èý Web-ñáéòí á	443
Ðáçòòì á	446
Áí î ðí ñú	446
Óí ðáæí áí èý	447
Í óááóú í á áí î ðí ñú óáñóá	447
Èí î ì áí ðáðèè	447
Позиционирование услуг и структурные изменения	449
Áááááí èá	449
Óáðáéóáðèíóèèè ì ðí óáññá	450
Èí î ì éáèñí í ñóò è ðáñóí æááí èá	451
Ñí ñóááéáí èá ñòðóéóóðí úó ñóáì èí î ì éáèñí í ñòè è ðáñóí æááí èè á ñáðáèñí úó ñèñóáì áð	452
Ñòðóéóóðí úá ñóáì ú èáè èí ñòðóí áí ó èññéááí ááí èý î ì ááááí èý î ì ðáááéóáéáé	453
Èçì áí áí èá î ðí óáññá	454
Áèúóáðí áðéáí úá í áí ðááéáí èý ñòðóéóóðí úó èçì áí áí èé	454
Í áðéáðèí áí ááý ñòðáðááèý è èçì áí áí èá ñòðóéóóðú	456
Ó-áð èçì áí áí èè ñáðáèñí í é ñèñóáì ú	457
Áí ááðáí èá èçì áí áí èé	461
Ðí èú ñáðáèñí í áí î áðñí í áèá è î ì ðáááéóáéáé	462
Ðí èú óèçè-áñéèó ñáááñóá, í ááñí á-èááòòúèò ñáðáèñí úé î ðí óáññ	463
Çáèèòò-áí èá	463
Áéáéèì áðáóèý	464
Стратегические рычаги менеджмента доходности	466
Áááááí èá	466
Í î áèóéòèðí ááí í í á í î ðáááéáí èá ì áí ááæì áí óá áí ðí áí í ñòè	467
Ñòðáðááè-áñéèá ðú-ááè	467
Ááéáèèí èè	469
Áí ñòèí è-í í á òí çýèñóáí	470
È ñí î èúçí ááí èá ñòðáðááè-áñéèó ðú-ááí á	472
Í áóí áú èí í ððí èý í áá î ðí áí èæèðáéúí í ñóòò èñí î èúçí ááí èý óñéóáè	472
Óáí á	477
Èáè î áðáì áñòèóñýí á áí èáá î ðéáúèúí úé èáááðáí ó	479
Áèóóáðáí óèðí ááí í í á óáí í î áðáçí ááí èá	479
Èí í ððí èú áèèðáéúí í ñòè í éáçáí èý óñéóá	480
Èí í ððí èú î ðí áí èæèðáéúí í ñòè í éáçáí èý óñéóá	480
Áèóóáðáí óèðí ááí í í á óáí í î áðáçí ááí èá	481
Çáèèòò-áí èá	481
Áéáéèì áðáóèý	482

È ní î euçî aaf eà óñeóà oðàòùeò èeò	553
×oánoáeòàeúî î nou náðàeñî î e eî î î aî èe è ní î òî ðeaeáî eî î î òðàaeòàeé	
î áðàî áî àî	554
Ðàçðî á	556
Áî î òî ñó	557
Óî ðaeáî áî eý	557
È î î î áî oàðeè	557
Глава 13. Сбалансированность спроса и предложения	561
È î eáááî eý ní òî ñà	562
Î òî aeáî à î ááî eáî áá=î î ñeè óñeóà	562
Î ò eçáóòî =î î áî ní òî ñà e eçáóòî =î óî î î úî î ñòýî	563
Óî ðaeááî eá î òî eçáî ánoááî î úî è î î úî î ñòýî è eî î î aî èe	566
Î oáî eá yóðaeòeáî î ñeè eñî î euçî aaf eý î òî eçáî ánoááî î úò î î úî î ñoáé	567
È çî áî áî eá oðî áî y î òî eçáî ánoááî î úò î î úî î ñoáé	567
Ñeááî aaf eá çà ní òî ñî î	568
Ñî çááî eá aeáeèò î òî eçáî ánoááî î úò î î úî î ñoáé	569
Ñoðoááe=áñeèá áñî áeòó eñî î euçî aaf eý eçáóòî =î úò náðàeñî úò î î úî î ñoáé	569
Î î áeèe ní òî ñà è î î ðàááeyáòny ní òî ñ	570
×áî î î ðàááeyáòny ní òî ñ	570
Î î î aî oáeòî òî î á aeéyî eá î à ní òî ñ	571
Áî aeèç è î òî aî î çeòî aaf eá ní òî ñà	572
Ñoðoááeèe óî ðaeááî eý ní òî ñî î	575
Ðañî ðàááeáî eá ní òî ñà î î òúî î =î úî ñááî áî oàî	576
Óî ðaeááî eá ní òî ñî î à ðaçeè=î úò óñeî aeýo	577
Ðî eú î áðeáòeî áà à óî òî eðî aaf èe ní òî ñà	577
Î î òðááî î nou à eî óî òî áeèe	584
Ðàçðî á	585
Áî î òî ñó	586
Óî ðaeáî áî eý	587
È î î î áî oàðeè	587
Глава 14. Управление очередями и системы предварительных заказов	589
Î æeááî eá î áñeóæeááî eý	590
Óî eááðnaeúî î nou î æeááî eý	590
Î ðeòî áà î =áðááeè	591
Ýeáî áî oú ñeñoáî ú î =áðááeè	592
Ñî î oáánoáeá ñeñoáî ú î =áðááeè eî î eðáòî úî òúî î =î úî ñááî áî oàî	596
Î eî eî eçáoey áî ní ðeyoye æeòàeúî î ñeè î æeááî eý	597
Î ñeòî eî ae=áñeèá áñî áeòó áî ní ðeyoye áðàî áî e î æeááî eý	597
È î óî òî eðî aaf eá eèeáî oî à î áðàî áî e î æeááî eý	600
Ðañ=áò áðàî áî e î æeááî eý	601
Î òî aî î çeòî aaf eá î î ááááî eý î òî ñoúò î =áðááeè	601
Î ðàáááðeòàeúî úe çaeàç	604
Ðàçðááî ðeá ñoðeòoòó ñeñoáî ú î ðàáááðeòàeúî î áî çaeàçà	605
Ñááî áî oaoey à ñoðoááeèe ðaçaðaeòî ááî eý	606
Î áoáeáî î î ñoú î à î î áúøáî eá áî oî áî î ñeè, à î á î à î aeñeî aeúî î à eñî î euçî aaf eá î î úî î ñoáé	607
Î eáî eòî aaf eá ðañî ðàááeáî eý î î úî î ñoáé	607
Ðî eú î áðeáòeî áà à î áî ááæî áî oà áî oî áî î ñeè	610
Ðàçðî á	610
Áî î òî ñó	611
Óî ðaeáî áî eý	612
Î ðeèî æáî eá	612
È î î î áî oàðeè	613

Óí ðàæí áí èÿ	684
Éí ì ì áí òàðèè	684
Глава 16. Отличительные особенности менеджмента	687
Ðí èÿ ì àðèàðèí àà á ñàðàèíí í é òèðí á	688
Ì àðèàðèí á èàè ñàÿçðíáÿ óóí èòèÿ	688
Ñòàáí áí èà ààóò èááí èí àèé ì áí ààæí áí òà – òðèáí òàòèÿ í à èèèáí òà	
è òðèáí òàòèÿ í à ðóí í é	689
Èçí áí áí èà àçàèí òí òí òðáí èé ì àæáó ì àðèàðèí áí áí é, òí àðàòèí í í é óóí èòèáé	
è óóí èòèáé óí ðààèáí èÿ òí àðíí í àèí ì	692
Óóí èòèÿ ì àðèàðèí àà	693
Ì òí àðàòèí í í àÿ óóí èòèÿ	696
Óóí èòèÿ óí ðààèáí èÿ òí àðíí í àèí ì	697
Ì òí èíè ÿóóáèòà ñèí àðàèè á ì áí ààæí áí òà òíèòá	700
Ì àæóóí èòèí í àèíí ùé èí í òèèèò	701
Óèò-òðáí èà áí òòðèí ðàáí èçàòèí í í é èí òðàèí àòèè	706
Òðè òíí í áí ùò òðááí àáí èÿ	708
Èàé áí àèòóíÿ èèááðíòáà á ñòáðá òíèòá	709
Ì ò óáóòí +í é èí òí ì áí èè áí èèááðá: +àòóðá òðí áí ÿ ÿóóáèòèáí òèè á ñòáðá òíèòá	709
Ààáðò òí èáíòí èòá ÿóóáèòèáí òíèè	711
Ì òí èíè èèááðá àèÿ ñòáðó òíèòá	717
Ðóèí áí àíòáí ñàðàèíí í é òðááí èçàòèáé	718
Èá-àíòáà èèááðá	719
Áí óððáí í áà è áí àòí áà èèááðíòáí	720
Ì òáí èà èèááðíèí áí òí òáí òèàèá	722
Èèááðíòáí, èóèóòòá è èèè àò	722
Ðàçðì á	726
Áí òí ñó	726
Óí ðàæí áí èÿ	727
Éí ì ì áí òàðèè	727
Глава 17. Международные и глобальные стратегии в менеджменте услуг	731
Óíèòáè á àèí ààèíí í é ÿéí í òí èèá	732
Ñóó ÿéíí òí òòá òíèòá	734
Ì ðèàèàèòàòèí í òòá ì àæáóí àðí áí ùò ðóí èí á	735
Àèèÿ èà ñàðàèíí ùò òí òí òáííí á í à áóòí á èí òí òáí èè í á í áóá ðóí èè	736
Ñòáðáàèè áóòí àá í á ðóí í é	738
Ì ðàáðááó àèÿ ì àæáóí àðí áí í é òí ðáí àèè òíèòááí è	741
Ì àðáòí á òò áí óððáí í ááí ðóí èà è òðáí ñí àòèí í àèíí ò	742
Òàðàèòáðí ùá òíí ááí í òíèè òðáí ñí àòèí í àèíí í é è òí óèóòèèí èàèíí í é ñòáðáàèè	742
Ñóó àèí ààèèçàòèè òí ðàçóèóòáòí èííèááí ááí èÿ ñàðàèíí ùò ñòáðáàèè ÑÇÀ	744
Áóòí á í à øèðí èóò ì àæáóí àðí áí óò àðáí ó	746
Óàèòí ðó, àèááí òí ðèÿòí ùá àèÿ òðáí ñí àòèí í àèíí ùò ñòáðáàèè	748
Èàè òí ðèðí àà ñàðàèíí òáí òí òí òáííà àèèÿáò í á áí çí òáí òíèè àèí ààèèçàòèè	
ñàðàèíí òáí àèçí àíá	750
Òðáí ñí àòèí í àèíí àÿ ñòáðáàèè àèÿ áí òí èí èòáèíí ùò òíèòá	753
Ñòáí ààðòèçàòèè è èí àèàèàòáèèçàòèè áí òí èí èòáèíí ùò òíèòá	754
Óàèòí ðó, ñí òí ñí àíòáòíáèá òí àðáòí áó è òðáí ñí àòèí í àèíí ùò ñòáðáàèèÿ	
òíèè òí ðááí ñòáàèáí èè áí òí èí èòáèíí ùò òíèòá èí òí òí àòèí í í áí òàðàèòáðá	755
ÿèáí áí òó òðáí ñí àòèí í àèíí í é ñòáðáàèè	756
Ðó-ààè òðáí ñí àòèí í àèíí í é ñòáðáàèè	756
Ì àèí òí ðóá ñí àòèòè-àíèèá òí òí áí òó èíí òí èúçí ááí èÿ òðáí ñí àòèí í àèíí í é	
ñòáðáàèè á ðàçí ùò òðáíèÿò	757
Ì áí ààæí áí òíèòá í à òðáí ñí àòèí í àèíí òí òí áí á: óàèáíí òáðáçí àÿ ñòáí áí ù	
ñòáí ààðòèçàòèè	760
Ðàçðì á	764

18 • СОДЕРЖАНИЕ

Άί ί δί ηύ	765
Όί δααί άί έυ	765
Έί ί ί άί οαδές	765
Глава 18. Технологии и сервисная стратегия	767
Çí à-áí èà óáóí í έί àεé	768
Đaçí ί ί áðàçεá óáóí í έί àεé	768
Όáóí í έί àεé è έί ί ί àáðές	770
Ŋí çááí èá ί ί áúó ì áóí áí á δαáí òú	772
Έ ηóí δεý δαçáεðεý έί όί όί áóεí ί ί úó óáóí í έί àεé	774
Όεóóí ááý δαáí έρðεý	776
ί δεì áí áí èá ί ί ááεçεó óáóí í έί àεé á ηóáðá óñεóá	777
Όáóí í έί àεý è ηáðáεñí úá ί όί óáññú	778
Έί όί όί áóεí ί ί úá óáóí í έί àεé è δáñçεðáí ί úé ηáðáεñí úé ί όί áóεó	780
Άί ηñí çááí èá óáñí úó áçáεì ί ηáýçáé η ί ί δðááεóáεáí η ί ί ί úúρ	785
έί όί όί áóεí ί ί úó óáóí í έί àεé	785
Άεéýí èá Internet ί à ì áðéáðεí á	786
Άί çí ί áí ί ηóε ηáðáé	788
Internet, intranet è extranet	791
Άεçí áñ-ì ί ááεé áεý Web	792
Ŋóðáóááεý è Internet	795
Đáçρì á	802
Άί ί δί ηύ	803
Όί δααί άί έυ	803
Έί ί ί άί οαδές	804
Органиграфы: иллюстрация работы компании	806
ί ηí ί áí úá όί όί ú ί δαáí εçáóεé	808
ί δαáí εáðáóú á ááεñóáεé	810
Άí áçáí ί δαáí εçáóεí ί ί úó όί όί	814
Έερ-áááý έί ί ί áóáí óεý εáé óáí óð ί δαáí εáðáóá	815
ί áñóí όί δαáεáí +áñεí áí ί áðñí ί áεá	816
Как заставить работать цепочку прибыли в сервисе	820
Όáí ί +εá ί δεáúεé á ηáðáεñá	821
ί δεááðæáí ί ί ηóú ί ί δðááεóáεáé è έί ί ί áí έε ηí ί ηí áñóáóáó ί ί áúóáí έρ	822
áá ί δεáúεúí ί ηóε è όί ηóó	822
Όáí áεáóáí δáí ί ί ηóú ί ί δðááεóáεáé ηí ί ηí áñóáóáó ί ί áúóáí έρ ηóáí áí è	822
εó ί δεááðæáí ί ί ηóε	822
Όáí ί ί ηóú áεéýáð ί à óáí áεáóáí δáí ί ί ηóú ί ί δðááεóáεáé	824
ί όί εçáí áεóáεúí ί ί ηóú óðóáá ηεóæáúεó ί ί áúóááð óáí ί ί ηóú	824
ί δεááðæáí ί ί ηóú ηεóæáúεó ηí ί ηí áñóáóáð ί όί εçáí áεóáεúí ί ηóε	825
Όáí áεáóáí δáí ί úé ηεóæáúεé ááðáí ηáí áé έί ί ί áí έε	825
Άí óóðáí ί áá èá-áñóáí ηí ί ηí áñóáóáð óáí áεáóáí δáí ί ί ηóε ηεóæáúεó	825
Ά ί ηí ί áá óñí áðá óáí ί +εé ί δεáúεé á ηáðáεñá éáæéð έεááðñóáí	828
Άεéýí èá çááí úáá óáí ί +εé ί à όί δαáεáí +áñεéá ááεñóáεý	828
Áóáεð óáí ί +εé ί δεáúεé á ηáðáεñá	830
Άí áóí ýý óáí ί ί ηóú ηáðáεñá	832
ί όί εçáí áεóáεúí ί ί ηóú ί áðñí ί áεá	833
ί δεááðæáí ί ί ηóú ηεóæáúεó	834
Όáí áεáóáí δáí ί ί ηóú ηεóæáúεó	834
Άí óóðáí ί áá èá-áñóáí ί áñεóæéááí έý	835
Έεááðñóáí	836
Άçáεì ί ηáýçú ί ί εáçáóáéáé	836

Эволюция менеджмента услуг в развивающихся странах на примере Латинской Америки	837
Áááááí èá	837
Ñóáðá óíeóá á Èáðeí ñeí é Àì áðeèá	837
Ñòááèè yeí í ïì è-áñeí áí ðáçáèèèy	837
Çí á-áí èá ñáðáeñí í áí ñáeóí ðá á yeí í ïì eèá Èáðeí ñeí é Àì áðeèè	838
Í á-áeí ñáðáeñí í é ðááí èðeèè	841
Áðáí y ðáçááèááòú í eòú	846
Ðáçðááí ðeá í áó-í í í áí ñí í ááí í í áí í í áóí áá è ñáðáeño	847
Çáèèð-áí èá	847
Áeáeèí áðáeèy	848
Ситуации для анализа	853
Èñí í euçí ááí èá ñeóáeèè áey áí áeèçá á ó-ááí úò óáeyò	849
Ñeóáeèè áey áí áeèçá è ðááeúí úé í èð	850
Í í ááí óí áeá è í áñóæááí èð ñeóáeèè áey áí áeèçá	850
Í áúèé áí áeèç	850
Áúðááí ðeá ðáeí í áí ááeèé	851
Í áñóæááí èá á áðóí í áò	852
Í áñóæááí èá á áðáeóí ðeè	852
Проблемы четырех абонентов	853
Óeí ñóí í ×áí	853
Í áðè í í ððeèúí	853
Ýeááí í ðá Ááí ááðáeèúò	853
Ðè-áðá Ðí ááeí ñ	854
Áí í ðí ñú áey í áñóæááí ey	854
Мир автомобилей Салливана	855
Èñóí ðey ñáí ue Ñáeèeááí í á	856
Ááòí ñáeí í	856
Ðáçeúòáòú í í ðí ñá eèeáí óí á	859
Í áí ðeyóí ay ñeóáeèy	861
Áí í ðí ñú	862
Euro Disney: американцы в Париже	863
Í ðááúñóí ðey	864
Òáí áðe-áñeèá í áðeè á Ááðí í á	865
Euro Disney	866
Áí í ðí ñú Óeí áí ñeðí ááí ey	867
Í áñeóæeááí èá í í ñáeèáeáé ðáçí úò í áðeí í áeúí í ñóáé	868
Í áðáúá øááè	869
Í áí ááæí áí ó è í áó-áí èá í áðñí í áeá	870
Áí í ðí ñú í áðeáðeí áá	871
Óeí áí ñí áúá í í èáçáðáèè çá 1993 áí á	872
Í í ñáúáí èá í áðeá	873
Í eáí ú í á ñáçí í 1995 áí áá	877
Í ðeéí æáí èá. Óáðáeóáðeñeèèè eðáò eðóí í áeøeð óðáí óóçñeèò í áðeí á í ðáúòá	879
Parc Asterix	879
Big Bang Schtroumpfs	880
Futuroscope	880
Áí í ðí ñú	881
Èí ï í áí ðáðeè	882

BT: управление счетами по телефону	883
Áðeoáí neeà oàeàeí ì ì óí eeaòeè	884
Óaeóuáü neoóaoèü	885
Ðaçðaaí oea oáñoí aí aí oaeáí aðeaoeí aí aí aí ì ðí àeoa	887
Ðaaèeçaoèü ì ðí àeòà á ì aþoðaaáo ñòðáí ù	893
Í eáí ù í à áoáóuáá	895
Í ðeí að eí ì ì aí eè <i>Green & Meakin Ltd.</i>	897
Áí ì ðí ñù	899
Бостонский музей изобразительных искусств	900
Í ðaaúñoí ðeü	900
Í áðoáí á e +áoéí áuðaaáí í í e ì aðeáðeí aí aí e í ðeáí oàeèe	906
Í ðaaí eçaoèü ì aðeáðeí aa	908
Áuñoaaèa ðaaí o Ááðaa Ðeòòña	915
Açaeüá á áoáóuáá	919
Áí ì ðí ñù	921
First Direct: банковское обслуживание без филиалов	922
Ðí æaaí eà eí í oáí oèè <i>First Direct</i>	923
Ðaçðaaí oea í ì áðaoeí í í uò neñoáí e aí eaeí í ñóí uò eí ñòðeóeèe	924
Ì áäeáí í úe ñòðò	925
Ðí çí e=í í á aaí eí aþeí á í aþeóæeaaí eà á Áaeèeí aðeoaí eè	927
<i>First Direct</i> ì ðeí áðoaaò í í áuo eeeáí óí a	930
Í aþeóæeaaí eà eèeáí óí á	932
Í aðñí í æe e í aðñí æeoeau ðí ñoa	934
Ì aðeáðeí aí aaü ñòðaoaaèü	936
Ñòðaoaaèü eí ì ì óí eeaòeèe	940
Ñòeèü óí ðaaeáí eü, í ðaaí eçaoèü e éoeüòòða	941
Çaaa=e, eí óí ðuá í ðaañoí eò ðaøeòú	943
Áí ì ðí ñù	944
VerticalNet	945
Í áí í í aí eñoí ðeè	950
Áí çí eèí í aaí eà eí ì ì í aí eè <i>VerticalNet</i>	952
Ì aðí á <i>VerticalNet</i>	952
Aeçí aþ-ì ì áäeü <i>VerticalNet</i>	953
È çí aí aí eà enòí +í eèí á aí óí aí á eí ì ì í aí eè <i>Vertical Net</i>	962
Í ðí aeáí ù	965
Çaeéþ=áí eà	967
Áí ì ðí ñù	968
Menton Bank	969
Í í áuá í ðeí ðeòáou á í aþeóæeaaí eè eèeáí óí á <i>Menton Bank</i>	972
Áí ì ðí ñù í aþeóæeaaí eü eèeáí óí á	973
Í aðñí í æe	974
Eaðáí Ì eò+aeè	979
Áuáí ð í à+aeüí eèa í oaaèa Ì ÁÐÈ	980
Áí ì ðí ñù	982
Предметный указатель	983