

فهرست مطالب

مقدمه.....	۱
فصل ۱. رهبری خدمت، الفبای سودآوری.....	۳
فصل ۲. دیدگاه مشتریان درباره کیفیت خدمت.....	۱۸
فصل ۳. بررسی علل بالقوه کمبود کیفیت خدمات.....	۳۹
فصل ۴. شکاف ۱: ناآگاهی از انتظارات مشتریان.....	۵۶
فصل ۵. شکاف ۲: استانداردهای غلط کیفیت خدمت.....	۷۶
فصل ۶. شکاف ۳: شکاف عملکرد خدمت.....	۹۷
فصل ۷. شکاف ۴: هنگامی که به تعهدات عمل نمی‌شود.....	۱۲۴
فصل ۸. آغاز حرکت به سوی کیفیت خدمت.....	۱۴۷
فصل ۹. چالش‌های کیفیت خدمت در دهه ۹۰.....	۱۷۱
پیوست‌ها.....	۱۸۹
پیوست الف.....	۱۹۰
پیوست ب.....	۱۹۹