

艺术即意象



[艺术即意象_下载链接1](#)

著者:施旭升 著

[艺术即意象_下载链接1](#)

标签

评论

还没来得及看，看后再评价。

帮别人买的书籍，看着还行！

正品，不错的一次购物

哦，不错

好

当然在接受这样的服务时，每个人的感觉也不尽相同。有些人会跟我一样，觉得这家宾馆的服务非常周到，给人很亲切的感觉；但也可能有些人会觉得名字是自己的隐私，服务人员这样直呼自己的姓名是一种不礼貌的行为；还有些人可能根本就没有注意到服务人员的这一细微之处，毫无感觉。

但我相信，大部分顾客都不会对这样细致周到的服务产生反感。要知道，我在宾馆只住了一两天，他们却能在这么短暂的时间内，把工作做到如此细微，足以说明宾馆对顾客的重视。我想，如果大多数人拨通服务部电话后，能够听到对方亲切地叫出自己的名字，礼貌地问候自己需要什么服务的话，都会有一种回家般的温馨感觉。虽然这家宾馆的规模并不是很大，但是在服务方面的认真细致程度，以及员工训练有素的每一个动作和微笑，都会给顾客留下深刻的印象。

“事前期待”与实际结果对于从事酒店、快餐店、银行证券交易所、医院、学校、运输、通信等服务行业的公司来说，在经营过程中为顾客提供的服务，就是企业的产品，只不过这种产品没有实际形态，是一种无形的产品。也正是由于这种特殊属性，其内在的品质和管理的优劣就显得更为复杂和重要。

首先，服务品质的好坏是“看”不见的。因此，很难像购买普通商品一样，具体区分哪一种服务物有所值，哪一种服务不尽如人意。此外，由于每个人的生活习惯和价值取向也存在着差异，对于相同的服务，不同的人会有不同的看法。可以说，服务质量的好与坏，没有一个明确的标准。

另外，每一位员工特别是管理层都应该明确认识到，服务是不能“库存”的。如果按照第一产业的生产营销理论来解释，就是说服务这种特殊商品的生产和消费是同步进行的。如果一个企业在为客户提供服务的过程中，发现自身存在着不足之处，即使试图改善服务质量，也是于事无补的。原因很简单，就是上面我们所说的，服务这种商品其生产和消费是同步进行的。在企业意识到自身服务品质存在问题的同时，企业已经把这种服务提供给了自己的客户，而客户买到这种劣质服务后，就绝对不会再次光顾这家企业。可能有些人会想，我们可以像工厂生产产品一样，在成品出场之前仔细检验一下我们将要提供给客户的服务，避免由于服务的不到位而导致客户的流失。这种想法固然很好，但是要知道，服务不像生产一台机器那样，坏了可以修理，零件磨损了可以更换，服务是不能修理的，更没有替代品。

除此之外，由于服务主要是依靠人的力量来完成的，又由于每个人的知识水平、劳动技能等等素质存在着客观差异，相应地，所提供的服务质量也就会参差不齐。因此，在品质方面，服务业比生产制造业存在着更多更为复杂的问题。

真的是很好的一本书！

我是从2011年8月开始网络购书的，算起来快5年了。师傅是我的女友“好梦”，她是个样样时尚都能搞懂的女子，若干年前我看她拿了一摞书在付款，才知道还有这等方便之事：网上选书，书到付款。于是赶紧回家登录京东书城，挑选，下单。果然，很快书就送到了。从那时起到现在，我不知在京东下了多少订单，四五十次应该有了吧，因为我早已是VIP钻石用户啦。好了，废话不多说。好了，我现在来说说这本书的观感吧，坐得冷板凳，耐得清寂夜，是为学之根本；独处不寂寞，游走自在乐，是为人之良质。潜心学问，风姿初显。喜爱独处，以窥视内心，反观自我；砥砺思想，磨砺意志。学与诗，文与思；青春之神思飞扬与学问之静寂孤独本是一种应该的、美好的平衡。在中国传统文人那里，诗人性情，学者本分，一脉相承久矣。现在讲究“术业有专攻”，分界逐渐明确，诗与学渐离渐远。此脉悬若一线，惜乎。我青年游历治学，晚年回首成书，记忆清新如初，景物历历如昨。挥发诗人情怀，摹写学者本分，意足矣，足已矣。一直想买这书，又觉得对它了解太少，买了这本书，非常好，喜欢作者的感慨，不光是看历史或者史诗书，这样的感觉是好，就是书中的字太小了点，不利于保护视力！等了我2个星期，快递送到了传达室也不来个电话，自己打京东客服查到的。书是正版。现在，京东域名正式更换为JDCOM。其中的“JD”是京东汉语拼音（JING DON|G）首字母组合。从此，您不用再特意记忆京东的域名，也无需先搜索再点击，只要在浏览器输入JD.COM，即可方便快捷地访问京东，实现轻松购物。名为“Joy”的京东吉祥物我很喜欢，TA承载着京东对我们的承诺和努力。狗以对主人忠诚而著称，同时也拥有正直的品行，和快捷的奔跑速度。太喜爱京东了。|给大家介绍本好书《我们如何走到这一步》自序：这些年，你过得怎么样我曾经想过，如果能时光穿梭，遇见从前的自己，是否可以和她做朋友。但我审慎地不敢发表意见。因为从前的自己是多么无知，这件事是很清楚的。就算怀着再复杂的爱去回望，没准儿也能气个半死，看着她在那条傻乎乎的路上跌跌撞撞前行，忍不住开口相劝，搞不好还会被她厌弃。你看天下的事情往往都是一厢情愿。当然我也忍住了各种吐槽，人总是要给自己留余地的，因为还有一种可能是，未来的自己回望现在，看见的还是一个人。好在现在不敢轻易放狠话了，所以总算显得比年轻的时候还有一分从容。但不管什么时候的你，都是你。这时间轴上反复上演的就是打怪兽的过程。过去困扰你的事情，现在已可轻易解决，但往往还有更大的boss在前面等你。“人怎么可能没有烦恼呢”——无论是你初中毕业的那个午后，或者多年后功成名就那一天，总有不同忧伤涌上心头：有些烦恼是钱可以解决的，而更伤悲的是有些烦恼是钱解决不了的。我们曾经在年少时想象的“等到什么什么的时候就一切都好起来了”根本就是个谬论。所以，只能咬着牙继续朝前走吧。

《幼儿生活能力第一书》是一套曾荣获2012年美国“最佳妈妈选择奖”金奖的大奖精品。该书专为0-3岁宝宝量身打造。根据宝宝成长的特点，结合宝宝日常生活的简单小事，从生活习惯和行为习惯两方面出发，全方位解决宝宝成长所面临的日常生活、行为习惯和情商发展等问题，帮助宝宝轻松迈出成长第一步。同时，每册还精心设置了幼儿生长发育监测表和相关故事主题的育儿小贴士。每个小贴士都从小故事表达的习惯培养主题出发，帮助年轻父母们更好地了解宝宝成长规律和培养宝宝良好生活习惯及行为习惯的各种技巧，从而让宝宝在最关键的时期，获得最珍贵的能力。全书共16册，通过各种色彩明快、活泼可爱的动物形象和简单传神的图画，让故事充满童趣，既能加深宝宝对故事内容的理解，也能轻松抓住宝宝注意力，提高宝宝的阅读兴趣。并在设计制作上，全心为宝宝考虑，专门采用了大小适宜的开本、贴心的圆角设计和安全环保油墨，努力做到让安全和内容并驾齐驱，快乐与学习同行，让宝宝更开心和家长更放心地使用《幼儿生活能力第一书》是一套曾荣获2012年美国“最佳妈妈选择奖”金奖的大奖精品。该书专为0-3岁宝宝量身打造。根据宝宝成长的特点，结合宝宝日常生活的简单小事，从生活习惯和行为习惯两方面出发，全方位解决宝宝成长所面临

的日常生活、行为习惯和情商发展等问题，帮助宝宝轻松迈出成长第一步。同时，每册还精心设置了幼儿生长发育监测表和相关故事主题的育儿小贴士。每个小贴士都从各个小故事表达的习惯培养主题出发，帮助年轻父母们更好地了解宝宝成长规律和培养宝宝良好生活习惯及行为习惯的各种技巧，从而让宝宝在最关键的时期，获得最珍贵的能力。

全书共16册，通过各种色彩明快、活泼可爱的动物形象和简单传神的图画，让故事充满童趣，既能加深宝宝对故事内容的理解，也能轻松抓住宝宝注意力，提高宝宝的阅读兴趣。并在设计制作上，全心为宝宝考虑，专门采用了大小适宜的开本、贴心的圆角设计和安全环保油墨，努力做到让安全和内容并驾齐驱，快乐与学习同行，让宝宝更开心和家长更放心地使用。《幼儿生活能力第一书》是一套曾荣获2012年美国“最佳妈妈选择奖”金奖的大奖精品。该书专为0-3岁宝宝量身打造。根据宝宝成长的特点，结合宝宝日常生活的简单小事，从生活习惯和行为习惯两方面出发，全方位解决宝宝成长所面临的日常生活、行为习惯和情商发展等问题，帮助宝宝轻松迈出成长第一步。

同时，每册还精心设置了幼儿生长发育监测表和相关故事主题的育儿小贴士。每个小贴士都从各个小故事表达的习惯培养主题出发，帮助年轻父母们更好地了解宝宝成长规律和培养宝宝良好生活习惯及行为习惯的各种技巧，从而让宝宝在最关键的时期，获得最珍贵的能力。

全书共16册，通过各种色彩明快、活泼可爱的动物形象和简单传神的图画，让故事充满童趣，既能加深宝宝对故事内容的理解，也能轻松抓住宝宝注意力，提高宝宝的阅读兴趣。并在设计制作上，全心为宝宝考虑，专门采用了大小适宜的开本、贴心的圆角设计和安全环保油墨，努力做到让安全和内容并驾齐驱，快乐与学习同行，让宝宝更开心和家长更放心地使用。《幼儿生活能力第一书》是一套曾荣获2012年美国“最佳妈妈选择奖”金奖的大奖精品。该书专为0-3岁宝宝量身打造。根据宝宝成长的特点，结合宝宝日常生活的简单小事，从生活习惯和行为习惯两方面出发，全方位解决宝宝成长所面临的日常生活、行为习惯和情商发展等问题，帮助宝宝轻松迈出成长第一步。

同时，每册还精心设置了幼儿生长发育监测表和相关故事主题的育儿小贴士。每个小贴士都从各个小故事表达的习惯培养主题出发，帮助年轻父母们更好地了解宝宝成长规律和培养宝宝良好生活习惯及行为习惯的各种技巧，从而让宝宝在最关键的时期，获得最珍贵的能力。

全书共16册，通过各种色彩明快、活泼可爱的动物形象和简单传神的图画，让故事充满童趣，既能加深宝宝对故事内容的理解，也能轻松抓住宝宝注意力，提高宝宝的阅读兴趣。并在设计制作上，全心为宝宝考虑，专门采用了大小适宜的开本、贴心的圆角设计和安全环保油墨，努力做到让安全和内容并驾齐驱，快乐与学习同行，让宝宝更开心和家长更放心地使用。《幼儿生活能力第一书》是一套曾荣获2012年美国“最佳妈妈选择奖”金奖的大奖精品。该书专为0-3岁宝宝量身打造。根据宝宝成长的特点，结合宝宝日常生活的简单小事，从生活习惯和行为习惯两方面出发，全方位解决宝宝成长所面临的日常生活、行为习惯和情商发展等问题，帮助宝宝轻松迈出成长第一步。

[艺术即意象_下载链接1](#)

书评

[艺术即意象_下载链接1](#)