



書名 向梅約學管理:世界頂尖醫學中心的三贏哲學
作者 Leonard L. Berry、Kent D. Seltman;陳琇玲譯
書碼 419.3/8763/2008
登錄號 C0009551

內容摘要：

《向梅約學管理》首度揭露梅約醫學中心這個複雜的服務組織，如何培養出一個超越顧客期望並獲得顧客及員工高度忠誠的文化。服務業權威大師李奧·貝瑞與梅約醫學中心行銷主管肯特·賽特曼以這本書，說明梅約醫學中心如何落實並維護本身之策略，如何堅守本身的管理制度，執行本身的照護模型並充分利用新知——這可是值得各行各業經理人和服務供應者學習的寶貴啓示。貝瑞博士和賽特曼博士獲得難能可貴的機會，從內部進行與領導者、臨床醫護人員、職員和病人的個別訪談，並且觀察數百名醫師與病人的互動關係，來研究梅約醫學中心的服務文化與體制。他們將研究結果集結成這本書，闡述梅約醫學中心的經營概念如何產生一流的臨床成效、創造驚人的組織效率和卓越的人際互動服務。