



# 服务生产流程分析报告

# 一、服务生产流程的图解

- 服务流程是顾客享受到的，由企业在每个服务步骤和环节上为顾客们提供的一系列服务的总和
- 了解服务生产过程流程的目的，是在各个阶段跟踪消费者，检查是否对他们提供了合适的服务

# 流程图解：北京——广州的飞行

- 第一次接触：预定机票。
- 第二次接触：买票。
- 第三次接触：到机场的登机柜台前办理登机手续
- 第四次接触：候机大厅
- 第五次接触：登机
- 第六次接触：飞行
- 第七次接触：降落
- 第八次接触：等候提取行李
- 第九次接触：从机场到城里的运输服务。

## 二、详细计划

- 一项服务所需要的每一工作及各工作间的相互关系都将在详细计划中（蓝图）中画出。详细计划中还需要指出该项服务的所有步骤和变化点。
- 详细计划中可分析出使用资源时动态变化将如何影响服务过程及其结果。
- 详细计划中应该指明可能出现错误并破坏被感知的服务质量的失误点，以便在计划过程时采取预防措施。

# 在一家酒馆饮酒

1 2 3 4 5 6 7 8 9

进入酒  
馆并找  
个位置

找酒水  
单并研  
究它

选择生  
啤或瓶  
装啤酒

选择某  
一品牌  
的啤酒

点啤酒

接到啤酒

消费啤酒

要帐单

付款

参与者

顾客

顾客

顾客

顾客

顾客与服  
务员

顾客与服务  
员

顾客

顾客与服  
务员

服务员

# 制定详细计划的好处

- 在对有关人员的关系上，图解比言语更有效，管理者应当负责绘制图解
- 可以预先检验一种服务的性能
- 使管理者负有控制检查服务过程的责任，估计有关人员在每个阶段上的创造性
- 减少了服务实施过程中失败的风险。



## 三、服务流程的分类和特点（2）

### ■ 订单流程

使用不同活动的组合及顺序，而制造出各种各样的服务。这类服务可以特别设计和订制，以适合各种顾客的需要，以及提供事先预定的服务。

优点：有弹性，它可以根据不同的顾客的需求提供相应的服务产品。

缺点：不容易安排时间、不容易用资本密集型取代劳动密集型、不容易估算系统产能。

## 三、服务流程的分类和特点（3）

### ■ 间歇性流程

各服务项目独立计算，做一件算一件，或属于非经常性重复的服务。

优点：有助于专案管理技术的转移及关键途径分析方法的应用。

缺点：工作浩繁，对管理阶层来说复杂而艰巨。如果管理层团队合力比较差，则很容易造成混乱的局面。



# 第二节 服务生产管理的难题

- 一、服务流程的瓶颈及原因
- 二、生产能力的利用
- 三、服务过程的参与
- 四、服务生产系统的组织内冲突
- 五、服务质量控制

# 一、服务流程的瓶颈及原因（1）

- 突发性瓶颈
- 机械故障。最危险的情况。有些机械故障不可避免。但很多机器故障是可以通过有计划的预防维护来避免的。可以招聘擅长于机器维护和修理的员工负责机器的预防护
- 物料短缺。最常见的情形。常见的物料短缺是在流程的某处缺少原料或工具
- 劳动力短缺。不可预料的短缺、辞退或辞职，此瓶颈特别特别存在于那些拥有大量临时工的企业。员工升迁所带来的问题与劳动力短缺的问题从本质上说是一样的。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/988136123126006141>