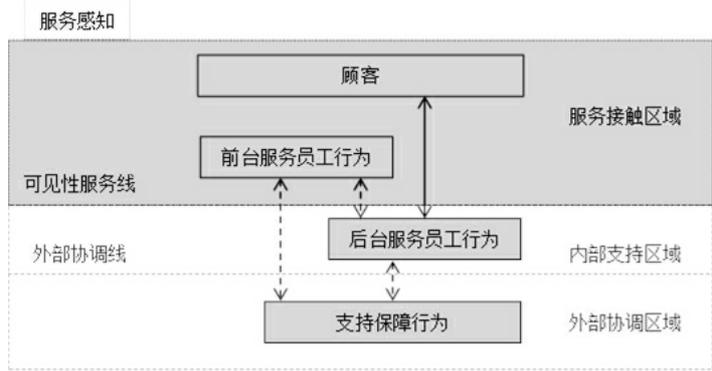


服务关键技术--服务蓝图技术

实物产品可以用图纸、规格对其质量特性进行描述，但由于服务具有无形性，难以进行沟通和说明，这不但使服务质量的评价在很大程度上还依赖于人的感觉和主观判断，更给服务设计带来了挑战。

20世纪80年代美国学者G.Lynn Shostack和Jane Kingman Brundage等人将工业设计、决策学、后勤学和计算机图形学等学科的有关技术应用到服务设计方面，为服务蓝图法的发展做出了开创性的贡献。美国学者Valarie A.Zeithaml和Mary Jo Bitner在《服务营销》一书中，则将服务蓝图法作了综合性陈述。

服务蓝图是详细描画服务系统的图片或地图，服务过程中涉及到的不同人员可以理解并客观使用它，而无论他的角色或个人观点如何。服务蓝图不仅包括横向的客户服务过程，还包括纵向的内部协作，是描绘整个服务前、中、后台构成的全景图。服务蓝图的主要类型可分为概念性服务蓝图、细节性服务蓝图、高接触服务蓝图、低接触服务蓝图。



服务蓝图技术

- (1) 从顾客角度，详细描绘服务系统的图片或地图，包括服务实施的过程、接待顾客的地点、服务中的可见因素等。
- (2) 是一种准确描述服务体系的工具，是服务系统设计工具之一。
- (3) 借助于流程图，通过持续地描述服务提供过程、服务环境、员工和顾客的角色以及服务的有形只能根据来直观地展示服务。
- (4) 通过服务蓝图的描述，可清晰地识别服务过程中的接触点。

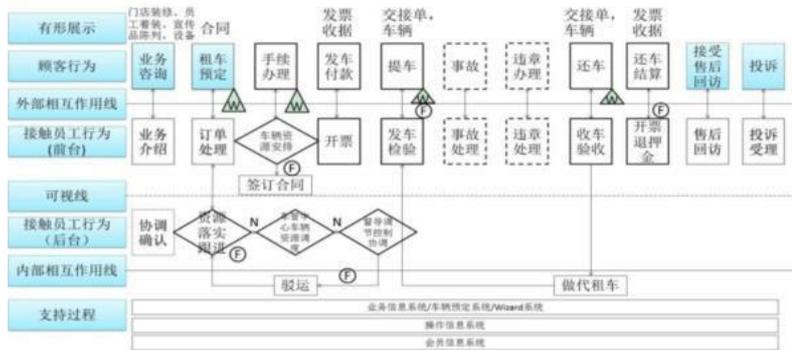
服务蓝图的主要构成

- (1) 一项有形展示：位于蓝图最上方，最典型的方法是在每一个接触点上方都列出服务的有形展示；两个要素：管理要素、结构要素。
 - a. 服务的管理要素，明确了服务接触的标准和要求，规定了合理的服务水平、绩效评估指标、服务品质要素等；
 - b. 服务的结构要素，明确了服务传递系统的整体规划，包括服务台的设置、服务能力的规划等；
- (2) 三条线：外部互动线、内部互动线、可视线。
 - a. 外部互动线是表示顾客与组织间直接的互动；
 - b. 内部互动线是区分服务人员的工作和其他支持服务的工作和工作人员；
 - c. 可视线是把顾客能看到的 service 行为与看不到的分开；
- (3) 四种行为：顾客行为、前台员工行为、后台员工行为、支持行为。

绘制服务蓝图基本步骤

- (1) 识别需要制定蓝图的服务过程。
- (2) 识别顾客（细分顾客）对服务的经历。
- (3) 从顾客角度描绘服务过程。
- (4) 描绘前台与后台服务雇员的行为。
- (5) 把顾客行为、服务人员行为与支持功能相连。
- (6) 在每个顾客行为步骤加上有形展示。

(如右图：汽车租赁服务概念蓝图；如右下图：汽车租赁（业务咨询）服务细节蓝图)



绘制服务蓝图的主要活动

- (1) 流程顺序分析。
- (2) 时间分析。
- (3) 关键点分析。
- (4) 按照蓝图结构编制。

服务蓝图与其他流程图最为显著的区别

- (1) 服务蓝图包括了以顾客及其看待服务过程的观点。
- (2) 其他流程图“以工作为中心”，不是真正“以顾客为中心”。
- (3) 在设计有效的服务蓝图时，值得借鉴的一点是从顾客对过程的观点出发，逆向巩固走入实施系统。
- (4) 服务蓝图的不足：未能充分反映服务系统的设施、设备、规范……

