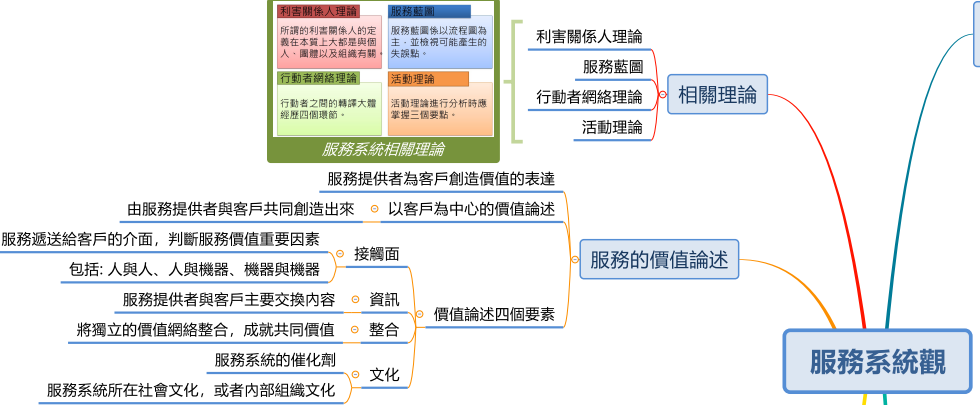
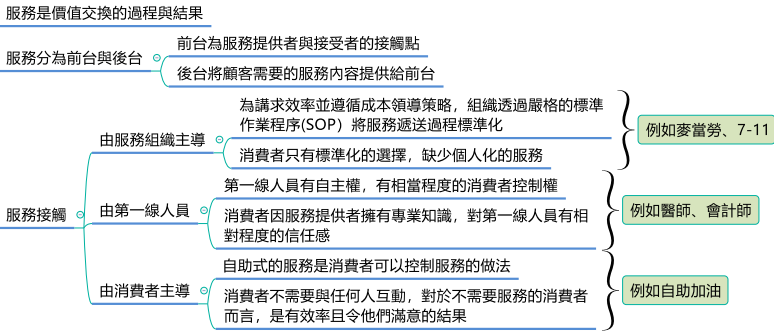


服務科學視服務為一個服務系統與利害關係者所構成的價值共創體系

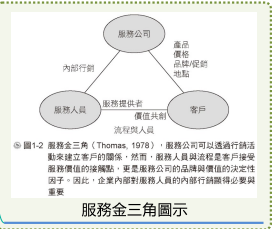


從利害關係者角度看



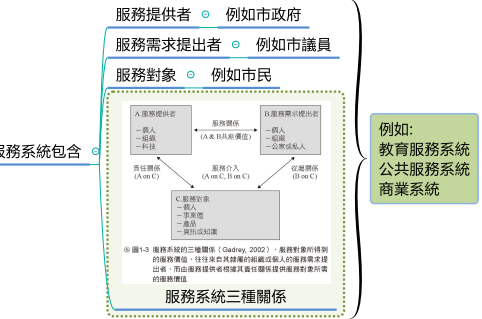
服務公司透過行銷活動建立與顧客的關係
服務人員與流程是客戶接受服務價值的接觸點
服務公司對服務人員內部行銷,將服務價值確實傳達給客戶

服務金三角



服務系統有時候不只是服務提供者與服務對象的二元關係

從服務系統觀點看



- Amazon Kindle電子書服務
- Zappos服務文化
- 鼎泰豐
- YouBike租賃服務
- ...