

<<完美客户服务成就卓越>>

图书基本信息

书名：<<完美客户服务成就卓越>>

13位ISBN编号：9787111332268

10位ISBN编号：7111332261

出版时间：2011-2

出版时间：机械工业出版社

作者：（美）琼斯，（美）科伯 著，方颖 译

页数：222

字数：180000

译者：方颖

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<完美客户服务成就卓越>>

内容概要

本书抛开了时髦的流行术语和商业理论。
向追求卓越的组织提供了一条现实可行的途径。
本书呈现的是一个真实的世界。
讲述的是一个屡试不爽的改进流程，而绝非昙花一现的商业技巧。
本书紧紧围绕四个关键理念搭建卓越组织的战略基础。

卓越领导力——如何使用突破性的“卓越领导力模型”（基于华特迪士尼和众多知名企业成功经验）推动企业转型。

员工敬业度——激发员工工作激情以及激励企业员工（企业文化）为外部客户提供产品和服务。

客户满意度——创造一种服务体验，巩固你同客户之间的长期关系，提高客户忠诚度（企业的品牌）。

忠诚度和基业长青——实现企业诚信和企业经营数据相互融合。

毫无疑问，这不是一本学术类商业理论书籍。
而是一本关于员工的书，它将告诉你如何通过激发员工和理解员工来打造企业的竞争优势。
本书是数年经营实践积累的结晶，书中详细阐述的是一个非常实际的方法：如何把事情做到点子上。
实现卓越的经营业绩与收益。

如果你真的已经下定决心要做彻底改变，并已经为实现世界级卓越做好了充分准备。
那么你现在可以翻开本书了。

<<完美客户服务成就卓越>>

作者简介

马克·大卫·琼斯，拥有二十年企业转型领域的经验，并成为通用电气、强生、宝马、可口可乐和美国梅奥医院等客户争相聘请的演讲者和企业转型专家，他目前是世界级基准公司的首席运营官，该公司致力于帮助组织实现行业领先的卓越业绩。

琼斯曾在华特迪士尼公司担任领导职务长达26年之久，并拥有在其他著名的私营部门和公共部门担任各种领导职务的经历。

J.杰夫·科伯，专门从事私营部门和公共部门的培训和发展计划的制订工作长达25年，他目前担任世界级基准公司的首席执行官，并是华特迪士尼公司最佳商业行为的思想领袖。

<<完美客户服务成就卓越>>

书籍目录

序

前言

第一部分 打造卓越企业之根基

第1章 客户就是衣食父母

第2章 内部客户和外部客户

第3章 “修炼”卓越领导力

第4章 卓越领导力模型实现企业转型

第二部分 企业文化(内部客户)

第5章 昭示企业文化承诺

第6章 招聘卓越员工

第7章 优化办公环境

第8章 借助流程力量

第9章 建立奖励机制

第10章 了解员工代价

第三部分 企业品牌(外部客户)

第11章 昭示企业品牌承诺

第12章 打造卓越员工

第13章 优化办公环境，服务外部客户

第14章 借助流程力量，服务外部客户

第15章 提供产品和服务，满足客户需求

第16章 了解客户代价

第四部分 迈向卓越

第17章 “服务网”

第18章 服务补救

第19章 客户服务的要点

第20章 迈向世界级卓越

作者简介

<<完美客户服务成就卓越>>

章节摘录

当副总裁要求游乐景点经理采取措施时，他们又声辩这属于维修部的工作，不在他们的职权范围之内。

于是副总裁又找到维修部经理，这次他们声称必须先填写一份保修单才能开工。

很显然，这种孤岛式的运作方式（在垂直型责权结构的组织中，各个部门之间的运作相互封闭、各自孤立）让各个部门只注重本部门的职责，而不关心组织的整体经营状况。

于是，经过研究决定，组织结构改变为综合事业部制，各个部门都需要为涉及本部门运营的各个方面负责——从食品到喷水池，再到维修。

这次的转型还包括责任关系和绩效奖金的重新调整。

奖金的发放不再是只根据个人的绩效——这样不利于团队合作，而需要同事业部和整个公园的经营业绩挂钩，这么做有助于激励所有员工协同合作、实现整个组织的卓越绩效。

组织结构影响着企业运营的各个方面，从人际关系和员工沟通到组织流程和组织的性格特征。

.....

<<完美客户服务成就卓越>>

媒体关注与评论

领导力的确很重要……此书在手。

唯一能阻止你成为伟大领导者的人就只有你自己。

——李·科克雷尔，华特迪士尼世界度假区前任执行副总裁，畅销书《创造魔力》（Creatirlg Magic）的作者 马克·大卫·琼斯和J.杰夫·科伯为各行各业的领导者准备了一本必读书！

《完美客户服务成就卓越》展现了一个看似简单但屡试不爽的模型，帮助你的企业向行业领导者迈进。

本书包含大量来自现实企业的成功案例，向所有追求卓越的企业提供了一个能够仿效的完整框架和能够借鉴的精辟见解。

本书汇集了丰富的观点，是一本再实用不过的书。

非常好！

——史雷史瑞·加拉，加拿大多伦多西奈山医院（Mount Sinai Hospital）组织发展总监 《完美客户服务成就卓越》一书收录了各种现实案例，不但引发了领导者大量思考，也让他们得到了大量借鉴。

书中最引人注目的观点就是提供优质客户服务不但能成为很开心的事，更可为企业发展锦上添花。六个P[承诺（Promise）、人（People）、地点（Place）、流程（Process）、产品（ProdtJct）和价格（Price）]不仅适用于私营部门，对于公共部门也同样适用。

——卡米·盖茨发·内特，费城管理主管 毋庸置疑！

本书出自具有实战经验的专家之手。

提供了实现商业成功的屡试不爽的方法。

无论是公共部门还是私营部门的专业人士，都需要惊人的洞察力。

本书仿佛开启了一段阐述世界顶级公司背后真实故事的旅程，是一本令人绝对意想不到的书。

我向全世界的校友隆重推荐这本《完美客户服务成就卓越》。

——帕梅拉·艾林，华盛顿礼仪学校（Protocol School of Washington）董事长

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>