

<<不平凡的服务>>

图书基本信息

书名：<<不平凡的服务>>

13位ISBN编号：9787500463740

10位ISBN编号：750046374X

出版时间：2008-1

出版时间：中国社科

作者：乔治·T·K·郭

页数：159

译者：黄诗芬

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>

<<不平凡的服务>>

内容概要

该书告诉人们，没有所谓好的服务，只有正确的服务；打败竞争者的唯一方式，不是比对方更好，而是不平凡的服务。

因此，该书介绍了采用“不平凡的服务法则”而获得成功的例子，告诉人们如何采取不平凡的服务方法与策略的技巧。

主要内容有：超越众人的思维方式及个人实践技巧；找出服务体验的金字塔及个人实践技巧；了解顾客及个人实践技巧；寻找顾客价值及个人实践技巧；建立正确的服务策略及个人实践技巧；服务内部员工及个人实践技巧；让产品发挥作用及个人实践技巧；适当的评价及个人实践技巧；仆人领导学及个人实践技巧等。

<<不平凡的服务>>

作者简介

乔治·T.K.郭 (George T.K. Quek) 在服务业拥有15年以上的工作经验，曾经是高级主管与顾问。他的生涯与《财富》500强企业，如服务大师公司和安德森咨询顾问公司 (Andersen Consulting) 紧密相连。

同时，在区域性的组织服务过，足迹遍及亚洲国家，包括新加坡、香港特区、台湾地区、中国大陆、泰国、印尼和斯里兰卡等。

乔治曾是服务品质中心 (Service Quality Centre) 的前任总裁——这是新加坡航空旗下的一个子公司，专门提供关于卓越服务的训练与咨询。

在最后5年作者的工作期间，他为80个以上的组织，超过3000名的主管提供训练、督导与顾问服务，包括西门子 (Siemens)、荷兰银行 (Deutsche Bank)、泰华农民银行 (Kasikorn-bank)、泰国先进通信服务公司 (Advanced Info Service Public Company)、萨新工商管理院 (Sasin Graduate School)、新加坡樟宜机场、新加坡税务局、澳门国际机场、香港会议展览中心 (Hong Kong Convention and Exhibition Centre) 和港龙航空等，都是他的客户。

<<不平凡的服务>>

书籍目录

各方的推荐致谢前言 驯服 你需要了解服务的真谛第一章 超越群众的思维模式 超越表面思维 挑战“水平效益” 挑战巨人 服务业的崛起 你是否已经做好了准备？

个人实践技巧第二章 找出服务体验的金字塔 什么是服务体验？

服务体验是利可图的！

服务体验的金字塔 个人实践技巧第三章 了解顾客 数字上瘾症 有启发性的意见反馈 “麦胖报告” 欢迎抱怨！

抱怨是有益的 聆听的渠道 量化分析 个人实践技巧第四章 寻找顾客价值 顾客口袋的占有率 顾客的爱是有条件的 顾客价值 面包时尚店 服务与顾客价值 个人实践技巧第五章 建立正确的服务策略 顾客是非常主观的 选择顾客 细分服务 能力 顾客获利率 竞争 服务维度 个人实践技巧第六章 服务内部员工 重新定义忠诚 人的价值 雇主与员工双赢 有时，坏的服务是好的 个人实践技巧第七章 让产品发挥功能 莎莉的伤心故事 程序与员工共生 复习R.A.T.E.R. 自动防错装置 服务人员的自动保险装置 顾客的自动防错装置 服务完成后的因素 Quick Beauty的例子 个人实践技巧第八章 适当的评价 如何在一夕之间变成讨厌鬼 评价为何会引起抗拒和排斥？

选择评价的三个标准 各项评价的混合比重 划地自限的心态 服务来自内心，而非书本 个人实践技巧第九章 仆人领导学 你是老板吗？

仆人领导学 亚洲人面临的十字路口 仆人领导学的原则 仆人领导的最好执行方式 是谁征服了珠穆朗玛峰？

个人实践技巧总结 服务是热情的召唤 服务法则后记 标准化 操作化 组织调整作者简介

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>