

<<集客力>>

图书基本信息

书名：<<集客力>>

13位ISBN编号：9787508439990

10位ISBN编号：7508439996

出版时间：2007-5

出版时间：水利水电

作者：孟天广

页数：128

字数：60000

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>

<<集客力>>

内容概要

21世纪的今天，服务无处不在。

无论组织还是个人，要想有所作为，都必须具有集客力。

学习集客力，最好的老师就是世界顶级酒店。本书系统阐述了世界顶级酒店的服务理念，归纳了打造企业集客的六大准则、八大习惯，塑造个人集客力的种种要诀，为服务行业员工培训必备手册。

书籍目录

前言第一章 集客力的精髓——超越期望 超越期望的瞬间 “没有我们做不到的，只有客户想不到的”
“100-1=0”，这不是吓唬你 木桶告诉你真相 提供真正人性化的服务 你必须有“超越期望”的意识 客户身后有250个人 滚雪球效应第二章 集客力是一种习惯 认真对待每一个客户 服务的本质是提供快乐 除了思考，还要感觉 服务中无小事 用多种方式超越期望 关爱的力量 用热情去打动顾客 “保持笑容，我们正站在舞台上！”第三章 培养个人集客力的要诀 “为绅士淑女服务的绅士淑女” 创新服务 希尔顿酒店员工食堂的奥秘 客户的满意是一种荣誉 让客户喜欢你 创造服务文化，而不仅仅是创造收入 合作是一种乐趣第四章 完善集客力，打造卓越服务人 别走进“服务过度”的误区 信息畅通，开拓创新 异议和抱怨并非坏事 多做一点，效果就会大不同 售后服务更重要附录A 日本丽池酒店的服务管理附录B 酒店帝王希尔顿附录C 香格里拉大酒店的经营思想

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>