

<<服务就是竞争力>>

图书基本信息

书名：<<服务就是竞争力>>

13位ISBN编号：9787508724058

10位ISBN编号：7508724054

出版时间：2009-2

出版时间：中国社会出版社

作者：钟永森

页数：310

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>

<<服务就是竞争力>>

内容概要

“软服务”显然要受经营人员的工作积极性和他们的情绪状态的影响。虽然“硬服务”的服务设施也有出毛病的时候，但是，比较起来，人的工作积极性，人的情绪状态更容易发生波动，所以必须要抓“软服务”。因而，企业在注重对客户服务设施投资的同时，也越来越重视员工的服务培训，力求培养出一流的客户服务人员，以增加企业的竞争力。服务竞争的时代已经来临，在这个时代中，谁拥有优质的服务，谁就拥有了客户，就拥有了生存的基础。

<<服务就是竞争力>>

书籍目录

序言第一章 服务,从观念开始革命事典:四季饭店的待客之道感悟:理解服务事典:奔驰公司的“三驾马车”感悟:顾客永远是对的事典:35个紧急电话感悟:商场上,有时态度说了算事典:记住,这是你的工作感悟:激发服务精神,植入服务价值观事典:拒绝基辛格的芬克斯感悟:顾客都是贵客,没有尊卑贵贱事典:吉拉德的一束玫瑰花感悟:服务本质上是对人发自内心的尊重事典:开飞机去修奔驰感悟:服务承载着巨大的责任事典:波音公司临危解难的义举感悟:尽一切办法满足顾客的需求事典:生产防毒面具感悟:主动创造客户需求事典:迪斯尼乐园的道路“设计”感悟:以顾客为师最正确第二章 不走寻常路:服务需要创新事典:寇克公司“借风”服务感悟:服务创新是公司获胜的砝码事典:勇探新路的“假日酒店”感悟:寻找利润增长的新动力事典:中国扬州国际珠宝城的服务创新感悟:为客户创造赚钱的平台事典:亚马逊网上书店的诞生感悟:打破常规,独辟蹊径事典:寄给他们一只白袜子感悟:个性的创业服务更显良效事典:家乐福的服务创新感悟:坚持不断地改进事典:与众不同的阿尔迪感悟:出奇,才会制胜第三章 最大化影响力:服务提升品牌形象事典:商战中的“250定律”感悟:善待一位顾客,点亮一盏销售明灯事典:供货服务中断,公司集体戴孝感悟:企业的毁誉关乎形象事典:汉普敦退款提升形象感悟:良好的形象是企业无尽的宝藏事典:打动人心的“椰菜娃娃”感悟:拨动心弦,唤起顾客对品牌形象的认同事典:“雀巢”悬崖勒马逃大难感悟:忽视“民意”,就失去了生存的土壤事典:麦当劳完善顾客用餐经历感悟:服务铸就忠诚第四章 细微之处见精神:服务藏于细节事典:一把椅子的问候感悟:生活的基本准则包含于服务细节事典:一步到位的开店精神感悟:认真“推敲”细节,让服务尽善尽美事典:“小说旅馆”的兴旺感悟:关注细节,碰撞服务灵感事典:通用汽车冰淇淋“过敏”风波感悟:服务无小事事典:一杯茶的学问感悟:服务就在茶道中事典:南航做好“细节服务”的信念感悟:把细节做亮事典:比尔盖茨专心管图书感悟:天下大事,必做于细事典:不一样的海尔感悟:小处显不同第五章 质量保证一切:优质服务是生命线事典:“100-1=0”定律感悟:服务需要百分百事典:英国航空公司“安抚”乘客感悟:任何时候都要以顾客为中心事典:可口可乐里发现一枚别针感悟:及时处理抱怨,把批评者变成忠实顾客事典:联想提供完美产品感悟:一切从用户角度出发事典:卡隆门终身有效的承诺感悟:敢为天下先,为顾客提供超常“保险”事典:老农夫和服务小姐感悟:突破优质服务的“误区”事典:本田公司的“额外服务”感悟:服务需要持久力事典:肯德基的特殊顾客感悟:服务绝非信手拈来第六章 星火能成燎原势:把服务做成文化事典:希尔顿一流的微笑感悟:微笑到永远事典:沃尔玛的生意经感悟:服务不同凡响事典:格调高雅星巴克感悟:服务营造独特的文化情怀事典:迪斯尼受挫巴黎感悟:地域影响服务事典:当商场营业员出现失误时感悟:点滴中折射服务文化的差距事典:雀巢速溶咖啡大打扩张战感悟:让服务引领潮流第七章 高度的人文关怀:服务体现人性化事典:没有菜谱的拉维耶感悟:顾客需要最大的善意奉献事典:“经营爱心”的食神餐馆感悟:让爱心在服务中闪光事典:特殊的贺卡感悟:处理好商业与人情的关系事典:西南航空的欢乐员工感悟:让幽默为服务增添光彩事典:海尔的个性化零距离服务感悟:服务也要量身定制事典:哆嗦的侍者感悟:服务不必太过火事典:诺基亚的“科技以人为本”感悟:始终关心人第八章 让服务充满活力:随机应变有学问事典:“游戏”报告会感悟:服务中变的极限是“毁”事典:菜单工作室的启示感悟:经营服务先要了解顾客事典:梅西百货服务中体现变的艺术感悟:主动及时迎合顾客需求的变化事典:麦当劳的危机感悟:推陈出新,变是不变第九章 决定企业成败的方略:科学的服务策略与模式事典:卖鞋最多的人感悟:给知识服务注入新活力事典:马狮公司建立关系营销网感悟:顾客、供应商和员工,一个都不能少事典:联邦快递的顾客关系管理体系感悟:长久“赢道”,势在必行事典:“3S”摆平纽约客感悟:构建立体超值服务体系第十章 全力以赴心中梦:服务型人才打造核心竞争力事典:从清洁工到邮政大臣感悟:没有卑微的工作,只有伟大的服务精神事典:意外的回报感悟:多加一点又何妨事典:两家商铺的“脸色”感悟:员工满意,顾客才满意事典:木匠与铁匠感悟:专心做好服务事典:迪斯尼没有雇员,只有演员感悟:高素质员工保证高品质服务事典:基督教训商店里的“教训”感悟:根据顾客情况调整服务技巧事典:邮差弗雷德的贴心服务感悟:平凡岗位彰显服务增值事典:感动一个民族的“小人物”感悟:在服务中感受快乐力量的激荡事典:快乐煎汉堡的人感悟:热忱专注,达到专业精通境界事典:免费送客赢来跳槽奇遇感悟:卓越服务创造个人优势第十一章 以诚为本

<<服务就是竞争力>>

：服务品质的保障事典：少洗一遍盘子的后果感悟：欺骗顾客。
就是损害服务的灵魂事典：看不到的才是一大片感悟：目光长远的企业走得更远事典：摩根赔偿迅速
崛起感悟：信用铸起企业的风骨事典：情报公司的清单感悟：诚信是做好服务的有力保障事典：坚决
不卖过期面包感悟：顾客信赖是成功的坚实基础事典：当中毒事件发生后感悟：第一时间处理危机，
赢得顾客信任事典：以诚实著称的“房地产大王”感悟：擦亮做人牌子，让诚实之风吹拂参考书目

<<服务就是竞争力>>

编辑推荐

迎接一个“服务的年代”，你的企业做好准备了吗？

服务的理论很多，而通过服务的故事更容易模仿、借鉴、学习。

《服务就是竞争力》是一部将服务提升到企业发展战略高度的著作，把国内优秀企业的服务观念、服务方式、服务艺术遴选汇集，精彩点评，深入剖析，给读者以启迪。

上百个经典的服务故事案例，透视企业的服务理念、服务特色、服务精神、服务品质、服务效率等，洞见服务作为核心竞争力的威力所在。

服务的故事就是成功的故事，让您一看就懂，一学就会，一用就灵，把企业打成一个服务型组织。

没有人会注意过程的酸甜苦辣，荣誉只会给予创造业绩的英雄。

“业绩至上”是每个公司的原始推动力，也是员工寻求职业空码的关键所在。

<<服务就是竞争力>>

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>