

<<别笑.这才是最牛的服务>>

图书基本信息

书名：<<别笑.这才是最牛的服务>>

13位ISBN编号：9787511329295

10位ISBN编号：7511329292

出版时间：2012-12

出版时间：中国华侨出版社

作者：程艳芳

页数：258

字数：255000

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>

<<别笑.这才是最牛的服务>>

前言

当今社会的服务，不仅仅是对客户消费的一种回馈，更是决定着客户对企业印象以及决定以后是否继续光临的重要判断。

因此，如何为客户提供优秀的服务是大多数企业急需解决的问题。

作为服务人员，应该如何抓住客户的心？

作为服务主管，又该如何提升企业的整体服务水平？

这是所有服务业人士都想知道的问题，然而，服务真的有秘诀吗？

答案是肯定的。

现如今，世界上的企业越来越多，仅中国的民营企业就高达5000万家，服务人员更是数不胜数，然而如此多的企业中，却总有一些企业屹立商界，闪闪发光。

海南航空、沃尔玛、微软、苹果、海尔、阿里巴巴、奇瑞汽车、京东商城、奔驰公司、谷歌、松下电器、联邦快递、戴尔、惠普、迪斯尼公司……为什么这些企业可以站在各自行业的最顶端傲视群雄？

答案很简单——优质的服务。

上面所提到的任何一家企业，他们都拥有自己的一套服务模式与理念，奔驰在德国每25公里就有一个维修站、京东商城的平均退货速度为3天、苹果公司的在线服务风靡全球、微软集团以人为本的经营理念、迪斯尼公司我们的工作就是让你快乐的口号，等等，这些都是他们成功的秘诀。

然而，他们的成功可以复制吗？

答案依然是肯定的！

《别笑，这才是最牛的服务》一书，通过对数十家企业的解读，为广大读者展现了国内外数十家企业成功的秘诀，为广大服务人员与企业服务管理者提供了效仿的榜样。

本书从各大企业的新闻、故事中分析出这些企业服务的精髓所在，并且通过缜密的分析和仔细的辨证来为广大读者提供一条思维的大道，再辅以切实可行的服务方法，实际地解决了企业服务水平无法提高的难题。

除此之外，本书还通过案例故事为读者展现出了在服务过程中服务人员遇到的一些关键问题，其中一些问题是常被服务人员所忽视的，还有一些是曾被提出但缺乏解决策略，该书针对广大服务人员以及服务管理人员，不但对服务中的一些常见问题进行了归类，而且对于每一种问题都提出了有效的操作办法，内容全面、实用性强，是新老服务人员和服务主管见微知著、提升业绩的必读之书。

熟读该书能够对服务人员与客户良好沟通产生实际的帮助，成为服务人员实现征服客户、完善业绩的起跳板。

掌握正确的服务方法、技巧，培养事无巨细的心理才能在服务界有所作为，正所谓“一屋不扫难以扫天下”，服务环节在企业经营环节的重要性不言而喻，因此做好服务对企业的帮助也是十分巨大的。

希望这本经过精心编制而成的《别笑，这才是最牛的服务》一书能够为服务行业注入新的朝气和活力，为每一位用心的服务人员带来启迪和收获。

<<别笑.这才是最牛的服务>>

内容概要

《别笑，这才是最牛的服务》通过解读国内外数十家企业成功的秘诀，为广大从业者与企业管理者诠释了什么才是完美的服务。

在此基础上，《别笑，这才是最牛的服务》提炼了一套各类型企业科学完整的服务流程，不仅对每个流程环节中常见的服务行为进行了分析论述，同时还讲解了正确的服务做法，从而帮助一线员工与管理者不断提升服务意识与服务能力。

<<别笑.这才是最牛的服务>>

书籍目录

国内篇

无法模仿的海底捞——主人翁般的服务精神
去海底捞的目的是享受服务
服务是最大的附加值
以热情支持服务
海底捞你学得会
阿里巴巴——客户就是我们的“亲”
决定企业未来的是服务
做到卓越服务的秘诀
服务可以创造多少价值
“奇虎360——”我们要做的就是拼命讨好用户
提供多少服务就能获得多少报酬
服务是产品的第二形态
服务文化无处不在
客户喜欢“增值”服务
奇瑞汽车——服务无边满意有度，诚信为本终生朋友
努力提升服务品质
服务让企业获得客户的忠诚
海南航空公司——无微不至，做好细节服务
服务为海航带来新发展
细节、安全服务两手抓
给员工适当放权
海尔集团——服务就是满足用户需求
海尔人的目标——“真诚服务到永远”
烦恼留给自己，真诚留给客户
服务是企业永远的责任
海尔的特色服务护照
京东商城——亲情360度全方位服务
服务是京东的发展根基
创新的服务理念
做到区隔服务
格兰仕——让客户感动
通过努力让客户感动
让客户感动，从董事长做起
优秀的服务没有定式
凡客诚品——服务有起点，满意无终点
服装界的服务竞争
观察客户的个性
了解客户的心理

国外篇

奔驰公司——一流的质量，一流的服务
奔驰发展史
用一流的服务创造一流的质量
服务需要跨文化
宜家——品质服务=核心竞争力

<<别笑.这才是最牛的服务>>

让购买家具变得更快乐
设身处地为客户着想
宁愿自己吃亏也不要让客户受累
微软——客户永远是对的
微软的前世今生
永远以客户为中心
客户有多少需求，微软就提供多少服务
随时掌握客户的反馈
微软离破产永远只有18个月
惠普——“我用心，您省心”
比认真更重要的是用心
服务标准一定要恰到好处
努力提高客户的满意度
联邦快递——强调人与服务的完美结合
有使命，必完成
根据客户的需求来量身定制方案
不要用忙来作为忽视顾客的理由
星巴克——随时随地服务客户
星巴克的服务理念
服务与营销之间有着致密关系
让服务向更广阔的空间延伸
星巴克的成功是否可以复制
雅芳——为女性生活增添新愉悦
粉红色策略漂染雅芳
外在美给人视觉冲击，内在美给人心灵体会
浅谈遇心服务和知心服务
服务的最高境界是人性化
企业想获利，可从个性化服务入手
希尔顿酒店——用微笑来对待上帝
微笑迎接每一位顾客，今天你微笑了吗
如何应对服务工作中的“怎么办”
“金无足赤，人无完人”，客户并非永远正确
优秀的服务态度是重中之重
宝洁公司——产品的品牌价值是我们永远的追求
宝洁的诞生之由
树立品牌意识
“象牙香皂”的诞生
品牌就是承诺
麦肯锡咨询公司——服务精神永远生长
客户利益至上，公司利益其次
提升与客户进行沟通的技巧
提升客户的满意度
创新是最有价值的服务方式
诺基亚——让服务成为企业的核心竞争力
建设优秀的团队
团队凝聚力的增强
协作精神对团队的重要性

<<别笑.这才是最牛的服务>>

多元化团队的沟通

将团队打造成学习型的主力军

打造团队创新力——企业永恒的话题

迪斯尼公司——“让您快乐是我们的工作任务

迪斯尼，真正的“欢乐巨人”

将快乐转换成财富

耐心体味：服务中蕴含乐趣

马狮公司——百年老店之秘诀”以人为本

马狮公司的发展史

“以人为本”经营理念之分析

将供销商作为一个重要角色来对待

员工是公司的重要财富

马狮集团“善于授权，用人不疑”

米其林——将创新和服务完美结合

米其林轮胎——让奇迹滚动起来

创造双赢业绩，打造贴心服务

只有提升服务质量，才有可能避免出局

不要忽视任何一位前来投诉的客户

戴尔——为客户创造最大的商业价值

服务的中心始终是客户

服务的宗旨——“利他”

摩托罗拉——全质量管理体系

用全质量管理体系来获取客户的完全满意

摩托罗拉的全质量服务

用对待情人的方法来对待客户

良好的职业操守至为关键

对每一位客户都提供最好的服务

为了信任，多做一点

<<别笑.这才是最牛的服务>>

章节摘录

版权页： 米其林轮胎——让奇迹滚动起来 说到当今世界轮胎界的霸主，人们很自然地想到米其林公司，但是如果对米其林公司的历史进行回顾，我们会很吃惊地发现，如今业界叱咤风云的佼佼者，曾经不过是一家毫不起眼的小工厂而已。

在心生感叹的同时又不得不钦佩它强大和持久的生命力。

克莱蒙费朗位于法国中部，它是米其林公司的总部所在地，虽然它是一个人口总数没有超过10万的城市，然而，米其林却在这里生根发芽，并为它带来了异样的荣耀，这里的人们都将米其林视为自己的骄傲，大家将克莱蒙费朗亲切地称为“米其林城”。

法国在19世纪最常见的交通工具并非汽车而是马车，城市中热闹的景象更是“车如流水马如龙”。米其林兄弟的祖父巴比尔于1832年同多伯利（其表兄）合股创办了一间小型的农业机械厂，该机械厂最初只是生产一些小孩子玩的橡皮球玩具，随后向橡皮软管、橡皮带和马车制动块制造业发展，这些产品出口到英国，而该机械厂也成为了米其林公司的雏形。

爱德华。

米其林于1889年5月继承祖父的事业，来到米其林公司工作，当时他的兄弟安德鲁。

米其林为他提供了重要的帮助，而爱德华更是成为了米其林的首位管理者，如今的米其林公司正是在此基础之上建立起来的。

米其林公司于1889年的春天发生了一次巨大的转折，这一年中轮胎闯入米其林公司，与之建立了不解之缘。

当年春天，有位旅行者推着自行车来到米其林公司请求帮助，因为该旅行者的自行车爆胎了。经查看，此自行车有着充气式的轮胎，爱德华和其工程师在见到这样的轮胎时立马就惊呆了，这样的轮胎还是他们有生以来首次看到。

于是爱德华与工程师怀着浓厚的兴趣对它进行了修复。

不幸的是，该旅行者在蹬着自行车前进了一段路程之后，刚修好的车胎又坏了。

无奈之下该旅行者只好返回到爱德华的公司中希望获得他们的再次相助。

这一次，爱德华对这样的轮胎进行了细细的观察和询问，得知此轮胎的生产商是英国的邓禄普公司，该公司生产的轮胎同轮辋连为一体，这就意味着如果轮胎破裂就只能就地修复。

爱德华在研究过后忽然灵机一动，他想：倘若如果能够将一种可拆卸轮胎发明出来的话，那么，广大骑车人士的出行岂不方便多了？

很快地，爱德华就将所有精力放到对可拆卸轮胎的研制中，功夫不负有心人，两年后，爱德华终于梦想成真。

就这样，可拆卸轮胎的专利被米其林获得。

这种可拆卸轮胎使用非常方便，能够在一刻钟的时间内拆换，在当时已经是非常了不起的发明了。

米其林公司起初名声很小，尽管爱德华后来发明了这样方便可行的拆卸式轮胎，但米其林公司依然不被人们重视。

<<别笑.这才是最牛的服务>>

编辑推荐

《别笑,这才是最牛的服务》讲述了企业竞争靠什么？

靠服务！

能够对服务人员与客户良好沟通产生实际的帮助，成为服务人员实现征服客户、完善业绩的起跳板。

<<别笑.这才是最牛的服务>>

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>