

<<这才叫服务>>

图书基本信息

书名：<<这才叫服务>>

13位ISBN编号：9787511506542

10位ISBN编号：7511506542

出版时间：2011-11

出版时间：人民日报出版社

作者：陈淑君

页数：219

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>

<<这才叫服务>>

内容概要

这不是一本传统意义上讲服务的书，这是全面提升团体员工素质的必备武器，这是团体由小到大、由弱到强的催化剂和助力器。

这不是一本传统意义上讲服务的书。

这是彻底颠覆错误理念和指引正确行为的必备武器，这是个人事业成功、人生辉煌的催化剂和助力器。

中国缺什么?缺服务!缺有良好服务意识的高素质服务群体。

未来拼什么?拼服务!

只有拥有最完美服务的团体，才是人民永远用行动和货币去支持的团体；只有体现了最美好服务的个体，才能成就最辉煌的人生；只有实现了人民满意，才能实现我们做大做强的愿望!

<<这才叫服务>>

作者简介

陈淑君，中国民航管理干部学院教学培训处教授、副处长，中国民航管理干部学院品牌教师。
陈教授曾为民航、银行、星级饭店、房地产、供电、公安警察、公务员等行业领导、员工培训《服务意识》、《服务沟通》、《服务技巧》、《服务危机》、《服务礼仪》、《职场表现力》、《做最好的中层》、《领导力与执行力》、《思维训练》等课程，得到普遍好评。
培训特点：激情演讲、全情投入、真情互动、热情回馈。
学员收获：案例中学知识，故事中明真理，“游戏”中品人生。

<<这才叫服务>>

书籍目录

第一篇 心

服务首先要有服务意识

服务发自内心

1. 乐于为别人服务，并给他们带来欢乐
2. 服务的黄金法则
3. 用心为客人服务，并给他们带来欢乐
4. 用心为客人服务是服务基本层面中的高级层面

经验之谈

第二篇 要

服务要真诚

1. 真诚的第一原则：真诚地去关心别人
2. 真诚的具体表现：时刻为客人的利益着想
3. 真诚的对立面：对客人的欺骗

服务要感恩

1. 感恩是快乐之源
2. 感恩是成功之道
3. 用感恩的心态为客人服务
4. 感恩的基本前提就是“不计得失”

经验之谈

.....

参考文献

<<这才叫服务>>

章节摘录

版权页：插图：在水中放进一块小小的明矾，就能沉淀渣滓；如果在我们的心中培植一种感恩的思想，则可以沉淀许多的浮躁、不安，消融许多的不满与不幸。

只有心怀感恩，我们才会生活得更加美好。

2.感恩是成功之道 成功学家安东尼指出：成功的第一步就要先存有一颗感激之心。

时时对自己的现状心存感激，同时也要对别人为您所做的一切怀有敬意和感激之情。

如果您接受了别人的恩惠，不管是礼物、忠告或帮忙，而您也够聪明的话，就应该抽出时间，向对方表达谢意。

“领袖的责任之一便是谢谢。

”那些当选的领导人，总是要拿出一些时间去答谢曾经坚持和帮助过他们的人和组织。

非如此，他们便不可能得到继续乃至更多的支持。

因为过河拆桥的人是走不远的。

一家日资公司的公关部招聘一位职员，许多人参加了角逐。

公司的面试和笔试十分烦琐，一轮一轮淘汰下来，最后只剩下5个人。

5个人个个都优秀，都有较好的外表条件和学识，都毕业于名牌大学。

公司通知5个人，聘用谁得由日方经理层会议讨论后才能决定。

于是5个人安心回家，等待公司最后的决定。

几天后，其中一位的电子邮箱里收到一封信，信是公司人事部发来的，内容是：“经过公司研究决定，您落聘了，但是我们欣赏您学识、气质，因为名额所限，实是割爱之举。

公司今后若有招聘名额，必会优先通知您。

您所提交的材料经过电脑存档后，不日将返还于您。

另外，为感谢您对本公司的信任，还随信寄去本公司产品的优惠券一份，祝您开心！

”她在收到电子邮件的那一刻，知道自己落聘了，十分伤心。

但又为外资公司的诚意所感动。

两天后，她收到了寄给她的材料和优惠券，另加一个电子邮件中没有提及的带有公司标志的小礼品。

她十分感动，顺手花了3分钟时间用电子邮件给那家公司发了一封简短的感谢信。

但两个星期后，她收到那家日资公司的电话，说经过日方经理层会议讨论，她已被正式录用为该公司职员。

后来，她才明白，这是公司的最后一道考题。

公司给其他4个人也发了同样的电子邮件，也送了优惠券和小礼品。

但是回信感谢的只有她一个。

她能胜出，只不过是多花了3分钟时间去感谢。

<<这才叫服务>>

媒体关注与评论

曾经我们有一段时间宣传过毛泽东主席的“向雷锋同志学习”、“为人民服务”：有一段时间提倡过“顾客就是上帝”、为顾客服务……这些今天仍未过时，在商海、职场，在社区生活、和谐社会里，都有其现实意义显然服务是很重要的，每个人时时地地都在为他人服务，又在接受他人服务；而本书更将服务的理念实践化、操作化、技能化、培训化，并有很强的故事性、普遍性，简明方便，通俗易懂，从而对我们每个人都很有实用价值——李子迟 作家 “当你服务他人的时候，人生不再是毫无意义的。

”——（美）葛登纳 “人生最美好的，就是在你停止生存时，也还能以你所创造的一切为人民服务。

”——（前苏联）尼·奥斯特洛夫斯基 “服务是一种内心对话，是一种互动境界，是一种规范技能，是一种实用学问，从《这才叫服务》这本书，可以得到这些。

》”——钟国兴 中共中央党校教授，《学习时报》副总编辑 “欣赏客人、赞美客人会让客人获得极大的快乐！

服务要让客人满意才有价值。

”——柴效武 浙江大学经济学院教授 “一般服务满足一般需要，真正服务满足真正需要满足真正的需要，需要真正懂得服务的提供者，服务从交心开始，发展到知心，最后是开心。今天的服务需要提供者知道并把握需求，懂得顺应需求变化，提供持续高质量的全方位优质服务。

”——张学栋 中国行政管理学会副秘书长、九三学社中央委员 “服务是一个很老的话题，却被作者赋予了最新的意义初见该题目时觉得这是一个跟我无关的话题，拜读之后才发现，这是一个事关我们每个人生存与发展的主题因此，这是一本尤其想要谋求发展的人士珍藏的好书！

”——王丽平 中国人民大学博士、中央民族大学管理学院副教授

<<这才叫服务>>

编辑推荐

《这才叫服务》不是一本传统意义上讲服务的书，这是全面提升团体员工素质的必备武器，这是团体由小到大、由弱到强的催化剂和助力器。

<<这才叫服务>>

名人推荐

<<这才叫服务>>

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>