

<<服务制胜>>

图书基本信息

书名：<<服务制胜>>

13位ISBN编号：9787801093578

10位ISBN编号：7801093577

出版时间：1999-12

出版时间：中央编译出版社

作者：凯瑟琳·德夫拉伊(澳)

页数：168

译者：王泽寰/等

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>

## <<服务制胜>>

### 内容概要

《服务制胜：企业成功的七个秘诀》是一本通俗易懂的服务工作指南。阅读本书，您将会津津有味地发现一个又一个世界知名企业——迪士尼乐园、麦当劳、柯达、福特、IBM、希尔顿饭店、澳洲航空公司等——不为人知的成功诀窍。一个个具体地实例或生动的故事，可能会令人拍案叫绝，也可能会发人深省……体味其中的道理，您会在提供优质服务方面大有作为。

你希望员工如何对待客户，你就如何对待你的员工。

出自顾客口中的广告最具威力。

在追求服务质量上，99%的正确还不够。

面对顾客的困难，要说“行”而不是简单地应付说“不行”。

谦恭友善就意味着生意，生意就意味着工作岗位。

<<服务制胜>>

作者简介

## <<服务制胜>>

### 书籍目录

前言序言 变常识为实践第一章 尊重自我1.服务工作不卑微2.卓越从领导的表率作用开始3.你希望员工如何对待客户，你就如何对待你的员工4.花些时间选人，在重要岗位上安排积极热情的人5.对你的工作感兴趣，你的工作就会更有意思6.今天成功并不能保证明天也成功第二章 超越顾客期望1.确定、满足并超越顾客的期望以立足于市场2.调查表明服务能促进销售底线的提升3.顾客的观点是无可争议的4.过去的辉煌是不够的5.对市场的预期6.始终如一是关键第三章 弥补服务不足1.顾客投诉是机遇而不是麻烦2.如何处理顾客的投诉3.了解顾客真正想要的是什么--调查、追踪，还是秘密购物4.检验你自己的服务标准5.细心聆听的重要性&mdash;&mdash;并不需要你做任何事情6.当所有其他的努力都失败时&mdash;&mdash;如何补救第四章 高瞻远瞩1.未来的计划2.计算顾客的终身价值3.让技术为你服务，而不是妨碍你4.人格化服务的范围有多大5.创造一个致力于优质服务的企业文化6.回头客与高频度营销方式第五章 不断完善第六章 关怀备至第七章 有效授权结束语参考书目

#### 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>