

<<服务的奥秘>>

图书基本信息

<<服务的奥秘>>

内容概要

对于服务性企业来说，如何才能获取长期成功？

通过对14家已经成熟并且相当成功的劳动密集型企业的精确研究，Leonard·L·Berry最新的研究结论是：服务业的长期建设中最重要因素并不是大量的商务活动，而是与企业的九种内在驱动因素有关：不断提升价值的领导、策略重点、出色的实施、对企业命运的把握、高度信任的关系、慷慨大度、为雇员的成功投资、大企业小经营、品牌培养。

只有将这九种因素结合起来，才能赢得顾客的满意、经营的创新和企业的成长。

<<服务的奥秘>>

作者简介

Leonard · L · Berry , 美国市场营销学会前主席、世界权威服务专家 , 在服务营销和服务质量研究领域处于世界领导水平。

<<服务的奥秘>>

书籍目录

序致谢词一点说明第1章 服务性公司的持久成功第2章 恒久成功的价值第3章 以价值观念作指导第4章 坚持战略目标第5章 卓越的贯彻实施第6章 主宰自己的命运第7章 以信任为基础的相互关系第8章 为雇员的成功投资第9章 大企业小经营第10章 品牌的经营第11章 慷慨大度第12章 从世界级企业获取的经验

<<服务的奥秘>>

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>