第一图书网, tushu007.com

<<关键时刻留住顾客>>

图书基本信息

书名：<<关键时刻留住顾客>>

13位ISBN编号：9787111223207

10位ISBN编号：7111223209

出版时间：2007-9

出版时间：机械工业出版社

作者：李朝曙

页数：220

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

实施服务革命，提升服务品质，创造顾客满意度，打造企业核心竞争力是各行各业面临的紧迫战略任务。
企业成功的过程就是通过服务不断制造“惊喜时刻”和消除“时刻”的过程，也是企业做“加”、“减”、“乘”、“除”、“换”的过程。
本书通过提出形象化的54张服务王牌，阐述了服务目标、服务流程、服务标准、服务绩效和服务素质等内容。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

李朝曙，服务营销实战专家，多家企业总经理的培训顾问，“五个关键时刻”创始人，科特勒营销年会（KMF）特邀专家，15年管理培训经验。
曾在湖南电视台、招商银行、深圳报业集团等机构从事高层管理培训及专版主编，先后担任深圳市品牌学会秘书长，深圳市管理咨询行业协会执行秘书长，中国企业联合会管理咨询委员会执行委员，《培训》杂志编委。
曾任中国家纺第一品牌富安娜、中国呼叫中心第一品牌润迅通讯等机构的常年培训顾问，为中国零售业第一品牌百联集团等数十家知名品牌及多家高校EMBA总裁班授课300余场，获得学员高度认同。

书籍目录

引言 时刻锁定成功，微笑决定一切加：要求更高(从产品到服务)减：速度更快(从质量到速度)乘：规模更大(从加法到乘法)除：业务更专(从多元到专一)换：实力更强(从小船到航母)总述 中国服务业的文化王牌与王牌服务大王快而好：中国服务业的惊喜时刻小王慢又差：中国服务业的时刻服务目标篇1 黑桃2机会牌：准确VS错位准：抓准目标，一矢中的☆王牌服务“一矢中的”惊喜时刻：招行细分客户文章做出新意混：定位不清，只能错位★杂牌服务“定位不清”时刻：定位不清，效果平平，暑期高价“修学游”不受欢迎2 红桃2平台牌：高台VS平地高：巨人肩膀好展翅☆王牌服务“一矢中的”微笑时刻：诺基亚的“神话”——互动的服务低：要求不高，平地踏步★杂牌服务“要求不高”时刻：错误的资源整合3 梅花2渠道牌：畅通VS堵车顺：水可载舟亦能覆舟☆王牌服务“顺水行舟”微笑时刻：瑞金医院在服务细节上下功夫，在流程管理中求发展 堵：流程不畅堵死人★杂牌服务“流程不畅”时刻：产业化后医疗机构服务的大转变4 方片2超前牌：提早VS迟到早：提前才能准时☆王牌服务“快人一步”惊喜时刻：大庆铁人小区牧业管理的超前超值服务迟：时间不准只能带来抱怨★杂牌服务“时间不准”时刻：乘客最不满的航班误应急服务……服务流程篇服务标准篇服务绩效篇服务素质篇

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

实施服务革命，提升服务品质，创造顾客满意度，打造企业核心竞争力是各行各业面临的紧迫战略任务。
企业成功的过程就是通过服务不断制造“惊喜时刻”和消除“时刻”的过程，也是企业做“加”、“减”、“乘”、“除”、“换”的过程。
本书通过提出形象化的54张服务王牌，阐述了服务目标、服务流程、服务标准、服务绩效和服务素质等内容。

第一图书网, tushu007.com

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