

<<服务人员的5项修炼>>

图书基本信息

书名：<<服务人员的5项修炼>>

13位ISBN编号：9787111229643

10位ISBN编号：7111229649

出版时间：2008-2

出版时间：机械工业

作者：金才兵

页数：239

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>

<<服务人员的5项修炼>>

内容概要

服务人员是服务的提供者，是服务行为的主体，企业的服务理念和服务质量只有通过他们才得以体现，因此提升服务质量的关键在于提升服务人员的素质。

本书没有堆砌艰深的理论和枯燥的数据，而是把理论转化成学习方案，通过大量的图例说明道理，提供众多的方法、技巧供学员练习掌握。

本书先深入分析顾客流失的原因，说明服务的价值，要求服务人员追求卓越的服务品质。接着分五个章节以及增值篇和超越篇，引导服务人员从看、听、笑、说、动等方面去提升服务技巧，进行增值修炼并超越自己。

本书提供的技巧、方法是众多资深培训师在多年的研究和使用中创造、总结出来的，内容丰富，简单实用，非常适合服务人员自修或企业用做内部培训资料。

<<服务人员的5项修炼>>

书籍目录

前言 引子 服务的价值 第一节 顾客是怎样流失的 第二节 服务的价值 第三节 追求卓越的服务 第一项修炼 “看”的功夫 第一节 你会“看”吗 第二节 “看”的技巧修炼 第二项修炼 “听”的艺术 第一节 为什么要聆听顾客的声音 第二节 聆听的三个层次 第三节 聆听的技巧 第四节 接听电话的技巧 第三项修炼 “笑”的魅力 第一节 微笑的价值 第二节 谁偷走了你的微笑 第三节 怎样留住你的微笑 第四节 练就空姐一样的微笑 第四项修炼 “说”的技巧 第一节 会说话的价值 第二节 “说”的技巧 第三节 用顾客喜欢听的句式来说话 第四节 常用的服务用语 第五节 销售服务中如何“说” 第五项修炼 “动”的内涵 第一节 身体运作和姿势：一种重要的语言 第二节 照镜子：发现不良的身体语言 第三节 修炼：做一个文质彬彬的服务人员 第四节 实战：迎送服务中如何“动” 增值篇 如何平息顾客的不满 第一节 顾客为什么不满 第二节 为什么在平自顾客的不满 第三节 如何平息顾客的不满超越篇 互联网时代如何改进你的服务 第一节 为什么在互联网时代需要改进你的服务 第二节 如何在互联网时代改进你的服务附录 心灵鸡汤——克服顾客服务综合征

<<服务人员的5项修炼>>

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>