第一图书网, tushu007.com

<<好服务大生意>>

图书基本信息

书名：<<好服务大生意>>

13位ISBN编号：9787111246046

10位ISBN编号：7111246047

出版时间：2009-1

出版时间：机械工业出版社

作者：凯瑟琳·德夫拉伊

页数：206

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

前言

在论及最新的管理理论和成功商业组织的具体案例前，让我先来讲一个故事，这个故事可能和这些组织的案例有相似之处……　从前有个小女孩，她和大多数小女孩一样，到了十几岁的时候开始非常喜欢时髦的服装。
但那样需要很多钱，所以她得工作。
除了当保姆、送报纸，她第一份“真正的工作”是为一家高尔夫俱乐部洗碗。
老板就是她的父亲。
她十分讨厌这份工作，非常厌烦父亲让她做这做那，尤其对她那似乎没完没了的训诫更是不耐烦，比如：“要做就做最好”，“欲速则不达”等。

内容概要

优质的服务也许不需花费任何成本。
　　就算处于经济低迷时期，一个微笑、目光接触和愉快的声音也不花一分钱，却能大幅提升利润，减少错误，节省重新操作的成本，创造更好的获利能力。
　　服务致胜其实没有秘诀，好服务可以带来大生意！
　　我们正在步人一个服务经济的时代。
相信每个人都能深刻地体会到，我们的工作、生活与服务越来越息息相关，服务正成为推动社会财富与经济增长的重要动力。
服务的重要性引发了社会对于服务管理最新知识与理论的强烈需求。
同发达国家相比，我国企业目前的服务管理水平还有很大差距，对服务管理理论与方法等方面的研究也相对滞后，因此，国外先进的服务管理经验与理论对我们就有着重要的学习和借鉴意义。
　本书是服务管理方面的经典著作，已经被翻译成多种语言在全球出版发行，其观点经实践证明，影响深远而且行之有效。
该书以服务管理为系统框架，论述了企业的目标顾客，顾客的终身价值，企业内部服务等。

作者简介

凯瑟琳•德夫拉伊（Catherine DeVrye），凯瑟琳•德夫拉伊，最受欢迎的畅销书作者和职业演讲家，澳洲年度风云经理人。
曾在IBM的市场营销部、教育服务部和沟通服务部工作。
在日本担任亚太区人力资源经理的两年时间里，她深刻意识到了优质服务的重要性并身体力行。

书籍目录

目录赞誉绪言服务决定成败第1章　自我尊重　快乐的员工能带来更加快乐的顾客。
　　服务不是卑躬屈膝　　总裁也要捡拉圾　　你比经理更专业　　让理想高于你的才干　　乐在工作，事业有成　　成功无定式第2章　超越期望　承诺得好，服务得更好。
　　找出顾客真正的期望　　软服务是持续竞争的硬道理　　听顾客的，值得　　保持原有的水平根本不够　　知道市场变化了吗　　难的是始终如一第3章　错误补救　96%的顾客从不劳心费神地去投诉！
换句话说，每一个顾客的投诉都意味着还有24位顾客同样对你提供的商品或服务不甚满意。
他们会去其他地方消费。
　　投诉的顾客才是最忠实的　　如何处理客户投诉　　发掘顾客的内心想法　　无法擦掉的电话　这个问题，你问过吗　　当所有计划都落空，该如何补救第4章　远景规划　有关顾客的终身价值，你是否有精确的数据？
　　未雨绸缪　　看到顾客背后的终身价值　　让高科技为你服务　　大公司要好上加好　　培养以顾客为中心的企业文化　　回头客的价值第5章　提高改善　瑞典北欧航空公司CE0，实现了18个月内将公司从亏损1800万美元扭转为赢利5400万美元的奇迹，而这一切就是源于不断改善细节。
　　要么持续改善．要么只能出局　　变革，否则只能倒闭　　我们一直在改善　　小改变实现大变化：关键时刻　　别为培训而培训　　从此刻开始第6章　关怀顾客　赢得新顾客比留住老顾客要多花5倍时间。
　　真的替顾客着想了吗　　保证质量是一种习惯　　什么才是最好　　服务承诺．说到做到　　还可以再多做一点儿吗　　小费的告诫　　服务质量的个案研究第7章　有效授权　如果问题解决得当并对他们有利，70%的投诉顾客还是会再来消费的；如果你当场解决问题，那么95%的人还会回来。
　　如果公司是你的，该怎么办　　永远都“没问题”　　勇于冒险并从错误中汲取经验　　倒金字塔管理模式　　成就再小，也要及时嘉奖　　每个人都是最重要的结语致谢译者后记

媒体关注与评论

《好服务大生意》读起来令人兴趣盎然。
每个人读完之后都对服务有了一个全新的认识，更重要的是，他们知道了如何去提高服务水平。
——IBM　　我们今年的销量创历史新高，〈好服务大生意》功不可没。
——梅赛德斯-奔驰　　〈好服务大生意》非常鼓舞人心却不乏趣味！
使我们实现了让集团更加重视服务的目标。
——3M　　〈好服务大生意》对我们制定客户服务目标给予了极大鼓舞，书中的理念时时给我们以警示。
——安永会计师事务师

<<好服务大生意>>

编辑推荐

服务，往往是最先被提及，却最后实践的经营真理。
服务，是一切事业的根本，而不仅仅是商店和饭店的专利。
“软”服务是企业获利的真正“硬道理”！
《好服务大生意》读起来令人兴趣盎然。
每个人读完之后都对服务有了一个全新的认识，更重要的是，他们知道了如何去提高服务水平。
——IBM　我们今年的销量创历史新高，《好服务大生意》功不可没。
——梅赛德斯-奔驰　《好服务大生意》非常鼓舞人心却不乏趣味！
使我们实现了让集团更加重视服务的目标。
——3M　《好服务大生意》对我们制定客户服务目标给予了极大鼓舞，书中的理念时时给我们以警示。
——安永会计师事务师

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