

<<全面服务战>>

图书基本信息

书名：<<全面服务战>>

13位ISBN编号：9787501762446

10位ISBN编号：7501762449

出版时间：2004-1

出版时间：中国经济出版社

作者：张伟滨

页数：339

字数：322000

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>

<<全面服务战>>

内容概要

本书是《血色营销三部曲》之一，本书通过成功企业的108个成功策略及经典案例为您提供全面的服务战略与方法。

<<全面服务战>>

书籍目录

第一类 理念先行 方法1：弄清你的客户，搞清你的对象 案例：通用汽车的成功 方法2：移形换位，理解客户的需求 案例：IBM的成功之道 方法3：理念先行，激发服务精神 案例：拉尼乐新华通讯社司“无问题打字机”的启示 方法4：打破规则，超越顾客期望 案例：迪斯尼乐园的“超值”惊喜 ...
...第二类 标准提升，抢占先机 方法7：全面升级，急速打击对手 案例：清华同方全国范围三年免费上门服务策略 方法8：星级服务，品质领先 案例：索尼“五星级”服务新标准 方法9：限时服务，时间第一 案例：耀马“4小时服务圈” 方法10：质量标准化 案例：质量标准化——商业银行如何应对服务战
第三类 模式领先，抢占先机 第四类 秀色可餐，提升服务形象 第五类 控制服务渠道 第六类 服务的品牌战 第七类 重拳出击，内容为王 第八类 概念延伸 第九类 协同服务，优劣互补 第十类 借力打力 第十一类 短板效应，弥补不足 第十二类 服务的价格战 第十三类 战斗的艺术 第十四类 观念革命 第十五类 做顶级服务企业 第十六类 客户等级服务策略 第十七类 比拼服务体系 第十八类 服务创新 第十九类 差异化服务战略 第二十类 特殊服务战略 第二十一类 服务支持策略 第二十二类 开展有效的网络客户服务 第二十三类 提供优质服务的技巧 第二十四类 经典案例

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>