

<<态度决定服务质量>>

图书基本信息

书名：<<态度决定服务质量>>

13位ISBN编号：9787530430422

10位ISBN编号：7530430424

出版时间：2004-10

出版时间：北京科学技术出版社

作者：李凯

页数：178

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>

## <<态度决定服务质量>>

### 内容概要

世界零售业巨无霸沃尔玛的年销售总额超过2000亿美元，4000多家商店覆盖包括美国在内的世界各地。

每周光顾沃尔玛的顾客高达1亿人次，每家商店都为顾客准备起7万多个品种的商品。

《金融时报》认为，沃尔玛是当今世界上最受欢迎的公司。

沃尔玛公司成功的因素很多，但作为一家零售企业，以标准的“十步法则”为特色的微笑服务是取胜的最重要的因素。

走进任何一家沃尔玛连锁店，每个售货员都会向你讲述老板山姆·沃尔顿发明的“十步法则”。

“十步法则”已经运用40年了，如今仍是新售货员的必修课。

所谓的“十步法则”是说，不管售货员在做什么，当有顾客距离你在十步之内时，都必须微笑面向顾客，主动打招呼，并问：“有什么需要我效劳的吗？”不仅如此，对于微笑，沃尔玛还有细致入微的要求，微笑时必须露出八颗牙。

因为如果只露四颗，整个脸就给人皮笑肉不笑的感觉，倘若露出十几颗，看上去龇牙咧嘴，有点吓人。

只有把嘴张到露出八颗牙齿的程度，一个人的微笑才能表现的最完美。

为了让顾客感受宾至如归的亲切服务，老沃尔顿可谓费尽心思、用心良苦。

不过，微笑只是让顾客爽心悦目、触动顾客“心跳”的最基本的“风景”建设。

微笑服务绝不只是单纯的笑对顾客，它实际上标志的是服务人员的一种竭诚为顾客服务的温馨态度，一种设身处地为顾客着想的态度，一种千方百计为顾客解决问题的态度。

态度对于服务行业来说至关重要，服务态度决定服务质量，而服务质量的高低直接影响着个人的前途和企业的利润。

作为服务人员，你必须充分尊重顾客，主动探求顾客的每一项需求，以真心的微笑和热忱的态度去实现每一个顾客的消费乐趣；惟有如此，顾客才会“恋上你的店”，一次次地揣着满口袋的银子上门购买你的服务，令企业蓬荜生辉。

本书正是要帮助你成为一颗珍珠，帮助你成为一名优秀的服务业员工。

在阅读本书之前，笔者首先想告诉你的是两句话： 驾御职场的三张通行证是态度、技能和习惯。

笑傲职场的三支利剑是信心、毅力和思考。

理解这两句话是你阅读本书内容、以期在7天内全面提升自己的前提。

笔者希望读者一定要熟记九个字：我选择，我坚持，我成功！ 做任何事情成功的秘诀，永远都是这九个字：我选择，我坚持，我成功！ 也许读者会认为，自己的工作都是日复一日枯燥机械的重复，每天都在重复着同样的工作内容，哪里还提得起精神。

的确，服务是一些细致入微、需要反复操练的耐心活。

但是你要明白，坚持的意义不在于机械无意义的重复，只要你按照本书提示的细节去实践，你将发现，每一天的你都是不一样的，你将收获每天进步一点点的喜悦。

诚如海尔总裁张瑞敏所言：简单的事情重复做，就能做成不简单的事。

对于本书所阐述的道理，你一定要坚持重复做，直到它们渗入到你的心灵，在不知不觉中成为你的习惯，一种看似复杂的习惯便轻而易举地形成了。

对于本书传授的7天课程是否能让自已变得突出，成为优秀的服务人员，也许有些读者会有疑虑。

笔者根据自身多年的服务业咨询和工作实践的经验，可以非常负责任地告诉大家：只要你选择7天的课程严格要求自己，只要坚持学习7天，只要用心实践7天，你就一定能成功。

坚持学习7天，可以让自己平凡的每一天变得不再平庸。

再坚持学习7天，你将对未来更有信心。

## <<态度决定服务质量>>

### 书籍目录

第一天 服务与服务意识一 服务制胜的时代“上帝”的崛起微笑服务——服务业的核心竞争力二 服务是什么服务的魅力消失的服务员顾客为何不满意三 培养强烈的服务意识为什么要有为顾客服务的意识如何培养服务意识第二天 态度决定服务素养一 服务质量是服务的核心什么是服务质量服务质量的构成要素二 态度决定一切态度决定服务素养“爱”上你的工作培养一流的心态别带着情绪工作第三天 微笑是服务的灵魂一 真心的“微笑”，真正的服务微笑服务微笑是最美的语言二 微笑服务的回报顾客需要你的微笑企业需要你的微笑微笑的回报第四天 用“心”微笑一 培养微笑谁偷走了你的微笑练习微笑二 用“心”微笑学会真诚微笑练就自信的微笑第五天 与顾客沟通一 四种最有效的服务沟通技巧二 如何及时平息顾客的不满第六天 服务礼仪一 什么是服务礼仪二 个人礼仪三 七种必需的服务礼仪第七天 顾客就是上帝一 顾客是如何失去的二 顾客的四内心服务需求三 解读顾客服务需求

## <<态度决定服务质量>>

### 媒体关注与评论

微笑服务绝不只是单纯的笑对顾客，它实际上标志的是服务人员的一种竭诚为顾客服务的温专馨态度，一种设身处地为顾客着想的态度，一种千方百计为顾客解决问题的态度。

微笑是一种服务，更是一种职业态度。

<<态度决定服务质量>>

#### 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>