

<<服务经理人管理手册>>

图书基本信息

书名：<<服务经理人管理手册>>

13位ISBN编号：9787563713066

10位ISBN编号：7563713069

出版时间：2005-6

出版时间：旅游教育出版社

作者：王伟/孙东

页数：169

字数：157000

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>

<<服务经理人管理手册>>

内容概要

一个盲人从朋友家离开时，已是夜晚，朋友点亮一盏灯笼给他。

他说：“我一个瞎子，要灯有什么用？”

”朋友说：‘免得黑灯瞎火地，被别人撞到你啊！’

”他很感谢，提灯上路。

可终于还是被路人撞了个满怀。

他朝路人说：“我提着灯，你也看不到吗？”

”路人说：“你的灯早已熄了啊！”

”故事告诉我们：手里有灯还不行，重要的是心里要有灯；只拿别人的灯不行，自己还要有灯；别人帮助是外部因素，关键要自助；感谢帮助你的人，但不能依赖；路要自己走，别人不能替代。

一个体系，通常是由“理论逻辑”（为什么做）、“技术逻辑”（怎样做）两部分组成的。

故事的失败不在于前者而在于后者，而这一点正是我们服务管理的软肋所在——科学性不足。

本书针对“技术逻辑”（怎样做）的环节而设计编写，旨在通过服务管理的训练打造服务团队——“金钥匙”服务团队。

<<服务经理人管理手册>>

书籍目录

引言第一讲 服务管理从心开始 引言 一 成为专业的服务经理人 二 服务经理人的角色与信念 三 “三点循环模式”及其应用 四 内部顾客与外部顾客 五 个人形象第二讲 编制“职位说明书” 引言 一 服务职位知多少 二 服务业职位要素及其标准权重 三 4种能力的定义与评估标准 四 编制一个“职位要素权重表” 五 “职位说明书”的诞生第三讲 寻找“金钥匙” 引言 一 找到榜样——故事比你会说话 二 EQ测试 三 与未来的“金钥匙”面谈并录用第四讲 迎接并培养未来的“金钥匙” 一 迎接新员工的报到 二 新员工入职培养第五讲 服务经理人的日课 引言 一 日常的管理沟通 二 走动关心的“40条规则” 三 员工满意度管理第六讲 培养考核与专业服务经理人业绩 引言 一 初、中级“金钥匙”服务资格的培训与材核 二 管理人员评估 三 综合管理考评 四 员工晋级评估与管理人员梯队培养对象第七讲 “程控表单”的无限空间 引言 一 何谓“程控表单” 二 “程控表单”总汇第八讲 专业服务管理的一个榜样 引言 二 波特曼丽嘉酒店 二 员工满意度从招聘开始 三 建设尊重与信任的相处之道 四 充分信任、完全授权 五 肯定员工的个人价值 六 规划前景光明的职业道路 七 随时敞开的沟通之门

<<服务经理人管理手册>>

编辑推荐

如果客人要地图，您热情地找出地图然后微笑着给他，这就是通常认为的好服务；可是如果您进一步征询他的意见，问他要找什么地方，那就是“金钥匙”服务——想客人之所想，想客人所未想。本书就是告诉你如何培养创造“金钥匙”品牌服务。在客人的惊喜中，使自己的人生变得充实、富有。

<<服务经理人管理手册>>

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>