

<<卓越服务>>

图书基本信息

书名：<<卓越服务>>

13位ISBN编号：9787800879531

10位ISBN编号：7800879534

出版时间：2006-8

出版时间：中国发展

作者：河北北方管理咨询公司

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>

<<卓越服务>>

内容概要

本书提出了全新的服务理念，认为服务是一种感觉，只有当服务超出客人的期望值时，他们才会高度满意；而卓越服务是指比客人期望值提高一点点，并随着客人期望值一次又一次的提高持续不断地提供超越客人期望值的服务。

书中深入剖析了卓越服务构成的六个要素：服务、客人、服务瞬间、态度、岗位职责和岗位本质，指出：我们是为“绅士”和“淑女”提供服务的“绅士”和“淑女”；高质量的服务源于对专业人士的追求；而服务需要一个长时间的准备过程，而真正实现对客户服务的瞬间完成的，通过瞬间的服务来体现和检验准备的效果；岗位本质是实现服务并建立和谐的客户关系。

另外，还提出了卓越服务的实现手段，如超前性服务、换位思考、首问负责、惩罚、五周提升创新力等等，最终通过持续不断的自我超越，使服务不断从卓越走向卓越。

本书是对服务理念的一次深度提升，是作者在多年的经验和积累不断追求卓越中为当代服务行业量身打造的更加完美的员工培训读本，更切合现代企业维系客户关系的实际需要。

作者简介

河北北方管理咨询公司简介：公司主要服务项目：企业管理咨询、野外拓展训练、酒店管理输出、技术技能培训、信息咨询服务、媒体智慧支持、学生就业指导和职业规划设计等。

公司管理团队全部拥有本科以上学历，2/3以上人员接受过北大、清华、人大等知名院校的MBA/EMBA培训，能够为种类组织提供全方位的支持与服务。

公司推荐的员工文章曾多次在《商学院》、《当代经理人》、《中国大学生就业》、《中国旅游报》、《河北日报》、《燕赵都市报》等多家名报上公开发表。

<<卓越服务>>

书籍目录

第一篇卓越服务的内涵 第一章 什么是卓越服务 概念 前提 核心 要素 第二章 卓越服务的必要性 客户是资源, 支付所有的薪金和福利 付出才有回报 超额报酬法则 第二篇卓越服务的构成要素 第三章 服务 服务是人与人之间的一种基本关系 服务于别人是接受别人服务的前提 尊重客人才能得到客人的尊重 服务于工作是展示才华的舞通顺 高质量的服务是我们生命时间的珍惜 宽容和理解是做好服务工作的基本心理素质 高质量的服务是提升个人素质的过程 高质量的服务是向社会传播的一种文明 高质量的服务源于对专业人士的追求 自觉的服务意识和意愿来源于员工的责任心 第四章 客人 客人是与我们直接和间接接触的所有人 一线为客人服务, 二线为一线服务 管理者为员工服务 善待客户链上的每个人 不会善待同事就不会善待客人 服务有度——客人“永远是对的”, 又不是“永远是对的” 第五章 服务瞬间 重视与客人接触的每一刻 礼到、意到、心到 服务瞬间SOP 牢记十个“一点儿” 第六章 态度 对个人: 态度决定命运 对团队: 态度决定成败 对客户: 员工的态度决定客户的忠实度 第七章 岗位本质与岗位职责 岗位本质: 实现服务并建立和谐的客户关系 岗位职责: 实现岗位本质的手段和措施 岗位职责永远不会比客户重要 第三篇卓越服务的实现手段 第八章 超前性服务 第九章 换位思考 第十章 101%的顾客满意度 第十一章 首问负责制 第十二章 全面服务质量管理 第十三章 自我超越后记参考文献

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>