第一图书网, tushu007.com

# <<超星级惊赞服务>>

## 图书基本信息

书名：<<超星级惊赞服务>>

13位ISBN编号：9787801865717

10位ISBN编号：7801865715

出版时间：2007-1

出版时间：上海东方出版中心

作者：司哥特·格罗斯

页数：213

译者：谢毅

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

## 内容概要

本书作者司哥特·格罗斯是美国著名客户服务专家，全书通过诙谐幽默、感人至深的案例，从趣味营销的角度阐述了“惊赞服务”的理念，即具有创造性的、形式多样的人性化服务。
从产品促销的角度看，“惊赞服务”远远超出了服务的范畴，能为企业带来意想不到的竞争优势，在林林总总的营销方案中，“惊赞服务”实为一种行之有效的赢得更多顾客、获取更大利润的经商之道。

本书结构清晰、译文流畅，案例生动有趣又不失深刻，对各企业领导层及普通员工都有一定的借鉴作用，既可作为服务性行业的培训教材，也可供有关零售商参考。

# <<超星级惊赞服务>>

## 书籍目录

前言惊赞服务：感情的交流 开场 关于惊赞服务的更多故事 萨姆·沃尔顿要杀了我！
——为何惊赞服务是竞争优势　服务是心灵的交流　服务业动向惊赞服务方案　惊赞服务的历史　邀请顾客参与　能力　信心　舒适惊赞服务第一步：微观品牌　一枝独秀的秘诀　看清品牌　命名品牌　人员招募　推销品牌分秒必争　惊赞服务营销经理人的工具箱　经理人的工具箱

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