

<<服务决定一切>>

图书基本信息

书名：<<服务决定一切>>

13位ISBN编号：9787801932341

10位ISBN编号：780193234X

出版时间：2005-2-1

出版时间：中华工商联合出版社

作者：杨剑

页数：259

字数：220000

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>

## <<服务决定一切>>

### 内容概要

营销界有一个著名的等式： $100-1=0$ 。

意思是即使有100个顾客对一个企业满意，但只要有一个顾客对其持否定态度，企业的美誉就立即归于零。

可见顾客的满意是一个绝不适用的数学和逻辑法则的，难以量化的主观品质。

实施服务革命，提高企业服务业，推进传统服务向现代服务跨越，构建服务文化，提升服务品质，创造顾客满意度，打造企业核心竞争力是各行各业面临的社会课题和紧迫的战略任务。

本书深入浅出地对为什么要做好服务，怎样做好服务进行了独到的探讨，并列举了大量的实例进行说明分析，相信对商场，酒店，宾馆，餐饮，旅游，民航，金融，家电等行业，包括制造业，垄断业乃至政府职能部门，强化员工服务意识，提高员工的服务素质，实施顾客至上的经营战略，提升企业的服务品质和服务形像，提高企业的竞争优势都具有明显的指导作用。

## <<服务决定一切>>

### 书籍目录

第一章 服务力来自于对服务的深刻认识 一 产品的新概念 二 包含服务的品质坐标 三 顾客满意是最好的服务 何谓满意 顾客满意对企业经营的影响 新时代的服务特性 你的服务得几分第二章 以客为尊 一心经阐释 尊重不是奉承 上司要做表率 服务始终来自人性 好员工带来好顾客 成功服务没有定式 二 案例评析 “伦飞”以客为尊的理念 “海航”处理顾客信息的“首问责任制” 殷商时代网络会所的人性化服务 别克汽车健康中心的“夏季心脏呵护” 北京工体馆以客为尊的设计导向 三 实战指导 以客为尊的服务之谜 如何做好会见客户的准备 如何礼貌地接洽和拜访企业客户 如何礼貌地招待顾客 如何使顾客对你产生好感 如何聆听顾客的心声第三章 以客为友 一心经阐释 把顾客当亲友 一对一服务 不错就是不够好 服务百分百 及时准确的服务保证 多做而又少错 双赢策略 真诚关怀 二 案例评析 海尔的服务护照 广州合富的免费汽车检测 移动营业厅的用心服务 连云港联通培植铁杆客户 助产士与产妇的“一对一” “长城润滑”的“百分百”回访制 深圳云鹏以客为友 奥林皮业的服务诀窍 三 实战指导第四章 提升服务品质 一心经阐释 二 案例评析 三 实战指导第五章 优质服务的工作原则 一心经阐释 二 案例评析 三 实战指导第六章 超越期待 一心经阐释 二 案例评析 三 实战指导第七章 缺憾的补救 一心经阐释 二 案例评析 三 实战指导第八章 给客户服务人士的忠告 一 客服是场不间断的接力赛 二 顾客服务的注意事项

#### 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>