

<<服务业员工行为细节规范训练>>

图书基本信息

书名：<<服务业员工行为细节规范训练>>

13位ISBN编号：9787801971616

10位ISBN编号：7801971612

出版时间：2005-1

出版时间：企业管理出版社

作者：胡卫红

页数：308

字数：150000

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>

<<服务业员工行为细节规范训练>>

内容概要

如何让顾客成为你的常客？

如何让顾客乐意掏钱买你的商品或服务？

一个细微的改变，就可能在业绩上产生重大结果。

本书具有“简明实用，耐看易懂”的特点。

它针对服务工作中最常见、而且对业务具有重大影响的行为细节，介绍了121个服务范例，精辟地分析出这些细节是如何影响顾客的消费心理与消费行为的。

每一个范例都以最直观的方式总结出一个窍门、一种技术或一条经验。

是国内第一本介绍服务业细节的专著，是服务业员工必备的培训读本。

酒店、餐饮、商场、超市、旅游、娱乐行业创造优质服务的理想参加。

<<服务业员工行为细节规范训练>>

书籍目录

第1条 要做得超过顾客的期望值第2条 服务艺术永无止境第3条 不可以势利眼看人第4条 以顾客满意为宗旨第5条 事出特殊就没有小事第6条 永远别说“这不是我的错”第7条 服务不是可做不可做之事第8条 要有强烈的责任意识第9条 养成彻底负责的精神第10条 勿因善小而不为第11条 让顾客彻底感动第12条 抛弃“一个愿打一个愿挨”的观念第13条 重视团队协作的力量第14条 为决策者提供第一手信息第15条 如何面对顾客的“非分”要求第16条 把发现错误的机会留给顾客第17条 让复杂问题简单化第18条 多想想顾客的损失第19条 以服务为最高准则第20条 做事要留三分余味第21条 把顾客看成自己家里的客人第22条 提升做人做事的境界第23条 宁可亏本，不可失信第24条 不可迁就老板的坏习惯第25条 对业务技术要孜孜以求第26条 “微笑服务”是态度更是技术第27条 微笑技术是训练出来的第28条 凡事要往好处想第29条 学会情绪分流第30条 要不断反躬自省第31条 忘记过去不想未来第32条 跟顾客站在同一阵线第33条 运用暗示促成交易第34条 切莫喋喋不休地推销第35条 介绍商品时强调事实说服力第36条 突出商品与众不同的优势第37条 设法让顾客开口说话第38条 聊一聊跟利益无关的轻松话题第39条 不厌其烦地连续促销第40条 生意清淡也不要闲着……

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>