

<<金牌服务管理>>

图书基本信息

书名：<<金牌服务管理>>

13位ISBN编号：9787807281092

10位ISBN编号：780728109X

出版时间：2005-9

出版时间：广东经济出版社

作者：刘建军

页数：261

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>

<<金牌服务管理>>

内容概要

《金牌服务管理》共分为八章。

第一章首先阐述了国内服务业的现状与不足，接下来在分析服务特征、服务的战略性意义的基础上，结合黑保安打死顾客的真实案例，揭示了服务管理系统性的观点，描绘了服务管理的系统性结构图示。

全书所有章节围绕这个“系统结构”层层解析。

第二章主要介绍了服务文化建设的程序与实用方法，谈服务管理成功的基础，也是战略层面的内容。没有服务文化支撑的服务管理必然成为无源泉之水，无本之木。

第三章接着对服务质量的全面内涵作出了界定，以服务管理的系统性结构为基础，给出了“服务战略—服务程序—员工管理—持续改进”的管理的模型，并在帕拉休曼服务质量差距模型的基础上创新和归纳出服务质量差距的四个原因和对策，同时根据这四个差距总结出管理质量的基本步骤。

第四章主要讨论了顾客需求与期望，介绍了一些顾客需求、期望管理、超越顾客期望的实用方法的技巧。

第五章是对服务管理模型中“人员管理”的探讨，结合麦当劳、摩托罗拉、柯达等公司的服务管理实例，全面介绍了服务员招聘、培训、监督、激励、团队建设及内部营销的方法。

第六章以日本三菱、雀巢、星巴克的服务投诉失误，引出了投诉管理的原因、处理原则、处理程序及处理方式。

这是服务“持续改进”管理的重要途径，也是服务管理人员必须过关的一道试题。

第七章着重讲述了顾客满意度调查的程序和方法，并以亚洲最佳雇主——上海波特曼丽的案例，揭示了员工满意与顾客满意的关系，提出了员工满意的八大策略。

第八章最后回归到顾客关系管理。

对顾客数据库、“一对一”服务、呼叫中心和顾客沟通与交往等顾客关系技术一一作了介绍。

作者简介

刘建军，复旦大学毕业，顾客营销体系创立者，余明阳专家团核心成员。
历任公关讲师、咨询顾问、高级培训经理、市场总监等职。
曾为好日子香烟、安莉芳集团、茂业百货、中信基金、邦赛鞋业等知名品牌提供过项目咨询和培训工
作。
著有《职场人士必读的88则寓言》、《顾客营销》、《服务为王》、《金牌服务管理》、《服务的真
谛》等著作。
刘建军工作室主要研究方向是服务营销与管理。
希望与广大朋友共同交流和合作。

<<金牌服务管理>>

书籍目录

第一章 从微笑服务到战略管理不协调的服务经济时代服务，大象无形抛弃服务，你凭什么竞争以顾客为中心的本质是什么整顿黑保安的深层思考服务质量不佳是管理者的责任当服务成为战略案例：IBM——服务制胜的典范第二章 首先，建立服务文化成也文化，败也文化文化管理是最高层次的管理非加油者不得入厕建立以顾客为导向的服务文化建设服务文化，你准备好了吗提炼核心理念文化传播案例：沃尔玛的企业文化及其对中国零售企业的启示第三章 服务质量全面管理什么是服务质量服务质量管理模型顾客为什么不满意服务质量的全程控制制定服务蓝图服务质量认证案例：英伦航空公司全面服务管理的成效第四章 顾客期望管理了解顾客期望顾客需要什么倾听顾客的声音如何向顾客提问超越顾客的期望让顾客体验互动案例：感观革命·长虹再掀行业风暴第五章 服务人员管理挑选合适的服务人员让员工不断成长服务监督与考核胡萝卜比大棒更有效培养团队精神内部营销案例：麦当劳如何培训员工第六章 服务投诉管理欢迎顾客投诉顾客为什么投诉顾客投诉处理的原则顾客投诉的处理方式顾客投诉的处理程序应该避免的处理方式案例：某公司客户投诉管理制度第七章 顾客满意度管理价值与现状什么是顾客满意度顾客满意度调查的程序信息失真让员工满意的八个策略亚洲最佳雇主案例：旅客评价航空公司意见卡第八章 顾客关系管理顾客满意不等于顾客忠诚顾客数据库的利用“一对一”服务呼叫中心顾客沟通与交往案例：海尔俱乐部章程

编辑推荐

为什么我们的培训达不到理想的效果？
为什么我们的员工总会犯同样的错误？
为什么我们的服务理念成了空洞的口号？

本书为您揭示美国运通、沃尔玛、麦当劳、IBM、英国航空公司、联邦快递，丽嘉酒店等世界顶尖公司服务的奥秘！

再次光临的顾客可以为公司带来25% - 85%的利润，而吸引他们再次光临的因素中，首先是服务质量的好坏，其次是产品本身的品质，最后才是价格。

——《哈佛商业杂志》 为全球的顾客提供顶级服务，这不是一句偶尔拿出来喊一喊的简单口号，也不仅仅只是接受象征性膜拜的古老传统——这，是我们的使命，我们必须在全世界执行得尽善尽美。

完美或几近完美，是我们美国运通顾客服务唯一的标准。

——美国运通公司执行总裁郭士纳 我热切的相信顾客的投诉对我们是珍贵的机会，这既保住了顾客，防止他们把业务带到别处，又可以从中获悉哪些问题需要改进。

——英国航空公司首席执行官科林·马歇尔爵士 我们是在做生意，最终目的还是赢利，但我们深刻体会到，只有员工100%满意才会让客人100%满意，而只有客人100%满意才会为酒店带来更多的财富。

所以我最重要的工作就是要保证酒店的员工们在每天的工作中都能保持愉快的心情，因为他们的努力决定一切。

——“亚洲最佳雇主”上海波特曼丽嘉酒店总经理狄高志 服务管理是一个系统工程，它首先必须成为公司的一项战略和价值观念，在充分了解顾客需求的基础上，对服务工作的程序、规则提出一个系统化的解决方案，然后对服务提供者，既对服务人员进行全面的管理、培训和激励，同时结合服务调查和投诉制度等有效的监控手段，才能真正达到服务质量持续改进的目的，成为企业参与市场竞争的一项秘密武器！

——《金牌服务管理》作者刘建军

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>