

<<一流服务一流员工>>

图书基本信息

书名：<<一流服务一流员工>>

13位ISBN编号：9787807283515

10位ISBN编号：7807283513

出版时间：2006-9

出版时间：广东经济出版社有限公

作者：阿里·维恩兹威格

页数：124

译者：周晶

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>

## <<一流服务一流员工>>

### 内容概要

真的还有必要再读一本关于客户服务的书吗？

这样的书市面上有成百上千本，你或许至少也读过十几本了。

想听听那个来自密歇根安娜堡一家名字滑稽的餐厅的建议吗？

答案是肯定的。

因为金爵曼教授服务的方式与众不同，更加有效，并且更加成功。

大多数关于客户服务的书都会跟你大谈哲学和理念，而金爵曼则会告诉你具体应该何等做什么以及应该怎么做。

金爵曼的合伙创始人之一，阿里·维恩兹威格，将所有关于客户服务的最重要的知识总结成一本通俗易懂的培训手册，你和你的同事们可以很容易记住这些内容，并将其付诸实践。

在本书当中，你会看到：金爵曼之道的五要素法、提供一流服务的三个步骤、精确填写订单的四个步骤、有效处理客户投诉的五个步骤、评估服务质量的三种方法、有效电话服务的六个步骤、提高服务品质的十个步骤、招聘一流员工的五条秘诀。

真的需要一本关于客户服务的书吗？

是的！

可读完这本书之后，你就不再需要了。

## <<一流服务一流员工>>

### 作者简介

阿里·维恩兹威格生于1982年3月。

维恩兹威格将金爵曼的服务培训系统推广至欧、美、日、港、台，成为了餐饮、酒店、金融、零售、电信等领域的服务业者“说得出，做得到”的独特竞争法宝，帮助应用了金爵曼服务培训系统的公司成功开辟了一片获利蓝海。

## <<一流服务一流员工>>

### 书籍目录

苏宁电器孙为民推荐序 服务以人为本名典咖啡刘兴典推荐序 好服务，要用心雨花西餐吴怒云推荐序  
把“微笑服务”变为“让顾客微笑”金爵曼美食集团业务介绍金爵曼美食集团荣耀榜金爵曼美食集团  
英雄榜前言第一章 理念共享 培训是一流服务的惟一途径 金爵曼的经营全景图 金爵曼的经营使命 愿  
景 一流的食物（产品）！

一流的服务！

一流的财务！

指导原则 系统 文化 为什么要提供一流的服务 为什么一流的服务如此难求第二章 定义 明确定义一  
流服务内涵 提供一流服务的三个步骤 精确填写订单的四个步骤 有效处理顾问投诉的五个步骤第三章  
执行 把服务做出来 为员工提供一流的服务 同事间彼此提供一流的服务 5-90-5法则 服务品质与服务  
内容 说过头和做过头（OPUD和UPOD） 打破常规 关键时刻 更好的服务可能带来更多的投诉第四章  
评估 运用工具量化和考核服务质量 为什么要评估结果 服务品质可预知未来获利水平 如何评估服务  
质量 如何利用评估指标第五章 奖励 奖励一流的服务 对一流的服务表示认可，并提供奖励 服务之星  
后记 一次只服务一位顾客附录 金爵曼实用百宝箱 金爵曼的指导原则 有效电话服务的六个步骤 提供  
特别服务 为听力不便者提供一流服务的十条建议 提高服务品质的十个步骤

<<一流服务一流员工>>

媒体关注与评论

金爵曼，全美最酷小公司。  
——Inc《公司》杂志

<<一流服务一流员工>>

编辑推荐

10步微笑，4步开口，看似平凡无奇的小动作，其实最能赢得顾客的心。

——阿里·维恩兹威格 你知道5-90-5法则吗？

它可以帮你聘请到和培训出更加优秀的员工。

你知道OPUD和UPOD吗？

它们能成就你，也可以毁掉你。

在进行目光接触的时候，你应该跟顾客保持怎样的距离？

在向顾客表示欢迎的时候呢？

想知道答案吗？

请打开这本书吧。

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>