

<<服务意识>>

图书基本信息

书名：<<服务意识>>

13位ISBN编号：9787810858182

10位ISBN编号：7810858181

出版时间：2006-9

出版时间：北京广学院

作者：黄明涛

页数：177

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>

## <<服务意识>>

### 内容概要

今天，企业之间的竞争已经达到白热化的程度，“服务”已经成为企业的一种核心竞争力，很多企业几乎天天在强调要抓好服务质量，但是却找不到开启“服务”之门的钥匙。

通过阅读本书，你可以找到激发每个人主动、热情服务的方法。

无论对个人还是企业来说，这本书给你带来的收益都是巨大的。

所有身在组织中的人都应该认真仔细地阅读这本书，通过学习和实践本书中的法则，你将改变对服务的看法。

发现服务的乐趣，让客户得到更愉快的体验，企业的服务质量得到提升，你的个人生活得到改善，更会增强你的成就感和荣誉感。

## <<服务意识>>

### 作者简介

黄明涛，国家注册高级企业培训师，ICETU国际职业资格认证高级职业培训师。

当代中国十大实战派培训师之一。

畅销书作家。

责任中华企业培训网CEO、首席培训导师。

他的业绩被收入《中国政企干部大词典（政企英才表）》一书，其有关作品被收入《中国文化名人大词典》等大型

## &lt;&lt;服务意识&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 服务决定成败 服务经济时代已经到来 服务是利润的源泉 服务是企业的灵魂 每个人都要为他人服务 优质服务让你和公司、客户实现三赢 劣质服务的最大受害者是你自己 服务意识决定服务品质

第二章 自觉主动地为客户服务 服务意识要渗透到血脉里面 服务水准差一点, 服务意识差一截 每个人都要有服务意识 强化自己的服务意识 坚持提供顾客需要的服务 有服务意识的员工才是优秀的员工

第三章 顾客是我们真正的老板 客户才是发你薪水的人 不要忘记你是在为客户工作 为客户实际上也是为自己 客户永远是第一位的

第四章 创造卓越的服务 用责任心打动顾客 不要同你的客户争辩 学会换位思考, 做好客户服务 信誉是你个人和企业的商标 为顾客服务高于一切 犯了错误不要找借口 凡事要做得超过顾客的期望值

第五章 服务无小事 关注服务细节, 做好细节服务 客户的小事就是我们的 大事 莫以善小而不为 做你应该做的事情 从小处拉近与顾客的距离 多为客户做一些“小事”

第六章 优化你的服务态度 服务态度决定消费态度 关键时刻, 用态度赢得客户 时刻保持热情的服务态度 出错时, 请向客户道歉 用良好的服务态度创造个人优势 用同等的态度对待每一位客户 要有“为顾客掏腰包”的精神

第七章 提高个人服务技能 培养基本的服务素质 优质客户服务的技巧 不同类型客户的应对策略 谨慎对待客户的投诉 学会处理顾客的抱怨

附录 世界著名企业的服务规范 日本松下公司服务行为规范 沃尔玛的零售服务准则 麦当劳的服务理念 日本东京帝国酒店的十条服务准则 海尔的服务观

## <<服务意识>>

### 章节摘录

真正的服务是从心开始的。  
而且必须发自内心。  
如若不然，再多的培训、再深的理论和再好的激励都将无济于事。  
你能够解释有关服务的知识和原理，也能让人确信提供良好的服务是必须的，但这仍不足以对服务人员产生持久的影响，因为许多从事服务行业的人并不是真正用心去服务。  
他们总是抱怨：“为什么要我去伺候别人？  
难道没有别的选择吗？  
为什么我要受顾客的气？  
为什么倒霉的事全让我碰上了？  
”所有这些想法都来自于一个问题：“为什么我一定要为别人服务？”  
” 要提高我们的服务意识，首先要改变这种错误观念，不要认为为别人服务是“为人服务，低人一等”。

其实，全世界的人，谁都会为他人服务，谁也都会接受他人为你服务。  
如：农民种地生产粮食、蔬菜是在为非农业人员服务。  
而工人制造拖拉机、收割机、电动机、汽车、三轮车、化肥、农药等也是在为农民服务。  
建筑行业筑路、架桥、盖楼是为别的行业需要者服务。  
纺织业、服装业、农业、钢铁工业、水泥、建筑、装饰材料等各行各业也在为他们服务。  
因此，服务是相互的，没有高低贵贱之分，“为人服务，低人一等”的认识是错误的，我们应该重新认识“服务”，重新认识我们的工作。

.....

<<服务意识>>

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>