第一图书网, tushu007.com

<<服务带来奇迹>>

图书基本信息

书名：<<服务带来奇迹>>

13位ISBN编号：9787115166456

10位ISBN编号：7115166455

出版时间：2007-8-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：[日]林田正光

页数：145

字数：93000

译者：刘玮

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

第一图书网, tushu007.com

<<服务带来奇迹>>

内容概要

在产品同质化越来越严重的今天，产品附带的服务成为企业制胜的法宝，本书作者凭借自己在丽嘉酒店等服务行业丰富的从业经验，通过具体事例说明什么是让顾客满意的服务，总结出了既适用于酒店服务行业，也适用于其他服务行业的面对面谈话术、客户满意哲学（CS）、“ 感动服务六步 ”和VIP服务精要等。

酒店管理人员、酒店一线服务人员，以及所有从事服务行业的人员都能从本书中学到创造奇迹的服务技巧。

第一图书网, tushu007.com

<<服务带来奇迹>>

作者简介

林田正光，1945年生于熊本县，高中毕业后，任藤田观光株式会社太阁园市场促进经理、关西地区顾客担当部长；1996年，50岁后，进入刚开业的大阪丽嘉酒店，任营业经理和营业总经理；2002年辞职，后任京都全日空宾馆社长兼总经理、彦根卡思路宾馆社长兼总经理：现任HAYASHIDA-CS

第一图书网, tushu007.com

<<服务带来奇迹>>

书籍目录

第1章 细心体贴的谈话术　一流宾馆注重会话　帝国饭店的“客人读心术”　一句话找到客人需求　打探出客人背后的需求　结婚仪式当天让人印象深刻的谈话术　消除不安的谈话术　沟通两人想法的谈话术　会话中“时间和空间的学问”　送别也需要“时间和空间”意识　客人分三类　丽嘉从不说“NO”的服务　提问胜过判断　第2章 服务带来“小小奇迹”　服务改变客人的人生　多考虑客人想要什么　樱花树带来的意外惊喜　林田式迎客法　文华酒店的全球信息共享　为左撇子客人把刀放在左边　了解各种需求的秘诀　为客人着想的建议术　提出两三个建议　不露痕迹的体贴服务　免费饮料是抓住客人心的好机会　石原进一的意外款待术　谈话中打探出客人隐藏的需求　不要放过绝妙的时机　文华酒店的完美服务　惊喜的背后是感谢　递了扇子以后回避　为什么要准备三种润喉糖　感动松岛菜菜子　第3章 林田流“感动服务的六步曲”　什么是林田流“感动服务的六步曲”　事前应对服务——注意电话留下的第一印象　宴会当天的迎接服务——全体员工都有责任　逗留期间的服务——给客人意外惊喜　送别服务——为什么“送别两次”很重要　24小时内的跟进服务——电话了解客人的感受　保持永久关系的跟进服务——亲手写问候　第4章 征服有意见的客户　你的工作是什么　服务是对客人攻心的工作　自己周围的人都是客人　向误入宾馆的客人打一声招呼　怎样对待“截止点菜一分钟后来的客人”　为客人着想到最后　习惯和礼仪　把客人的埋怨当作机会　丽嘉的“问题解决报告”　转换视角180度的游戏　让客人的怒火到达顶点　被客人误解怎么办　以“谢谢”开始，以“谢谢”结束的道歉信　想尽办法掏出客人的真心话　丽嘉的理念：这里是我的另一个家　客户是“服务的老师”　客人想从我们这里获得什么　丽嘉“2 000美元决定权”的意义　第5章 用客户满意哲学建立团队，引发“小小奇迹”　重新组建“倒金字塔型”团队　领导要把时间划为三份　4 500人派对怎么开　东京文华酒店的“100个问答”　“瞬间的视线接触”产生“小小奇迹”　组织不能缺少共同理念　社长的“五个满意度经营”　林田正光的咨询案例①　印西疗养别墅项目　林田正光的咨询案例②　广田世纪医院项目　第6章 磨练感性　五感全动员的咨询术　男女有别　怎样和第一次见面的人聊天　言多必失　“欢迎光临”真正的意思　对冒雨来迪斯尼的客人说的一句话　眼到、神到、心到　近距离体验一流，磨炼“感受力”　避免生活一成不变的办法　在“社会大学”JC学到的东西　我的眼中只有服务　从每个人身上都可以学到东西　后记

第一图书网, tushu007.com

<<服务带来奇迹>>

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