

<<心经营，心满意>>

图书基本信息

书名：<<心经营，心满意>>

13位ISBN编号：9787301094839

10位ISBN编号：7301094833

出版时间：2005-9

出版时间：北京大学出版社

作者：石滋宜

页数：170

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>

<<心经营，心满意>>

内容概要

时代的发展已经要求企业不只是向顾客提供产品，更要向他们提供服务，不只是满足他们对产品和服务的需求，更要使他们享受需求被满足的过程。

本书为蜚声华人企业界的管理大师石滋宜博士的又一力作。

在书中，他点出企业若要生存和发展就必须顾客满意这一简明而深刻的道理。

怎样才能让顾客满意呢？

就是用心去经营，站在顾客立场上，从顾客的心理出发设计、研发、生产产品，提供服务。

企业惟有用“心”经营，才能获得顾客发自“心底”的满意。

只有感动顾客，企业才能拥有自己的市场，并能长盛不衰。

今后的市场是感动消费的市场，今后的时代是感动消费的时代。

本书不蔓不枝，道理朴素，蕴涵深意，行之犹难。

相信国内的企业管理者都能从中得到启示。

<<心经营，心满意>>

作者简介

石滋宜博士，1937年出生的台湾南投人，是当代台湾转型的典型见证者。

1984年，他出任中国生产力中心总经理，导入“变革工程”（Reengineering）的先进观念，每年要为企业界提供8万5千人次的训练，以及400家企业的辅导。

1994年台湾行政院成立行政革新服务团，连战院长特邀石氏出任副团长，为非官方人士出任此职位的惟一人，1996年再聘为总顾问。

1995年台湾省长宋楚瑜又聘他为科技顾问，1996年，台湾行政院又成立提升竞争力行动小组，聘石滋宜为委员，并由民间成立国家竞争力策进会，邀石滋宜担任顾问。

在1998年筹建的全球华人竞争力基金会中，石滋宜出任董事长。

<<心经营，心满意>>

书籍目录

吴敬琏序李东生序林毅夫序作者序第一章 感动消费时代下的顾客满意 顾客满意的要素 如何让顾客心生满意 从顾客角度来提供服务 顾客满意就是行善 利他即是顾客满意 顾客满意是自我竞争的结果 品牌存于顾客心中 品牌塑造——发挥故事的力量第二章 从顾客角度出发才能创造感动消费 经营者的十一条理念 抓住顾客的需要 找到真正的顾客，才能提供满意 优质服务掳获顾客的心 莫让“顾客满意”流于形式 产品研发需要结合市场观察 从顾客角度出发 懂得用心，处处是商机 技术开发的死谷（Dead Valley） 概念研发的秘密 顾客是反败为胜的关系第三章 透视顾客的消费心理学 消费心理学 消费心理学——掌握使顾客满意的诀窍 消费心理学——满足顾客消费上的安全感 消费心理学——买得安心 消费心理学——找理由买东西 消费心理学——消费抢购的心理 消费心理学——虚荣的渴望 消费心理学——圆幼时的梦 消费心理学——两个荷包 消费心理学——二手货的盛行 消费心理学——简单易懂的消费 消费心理学——窝蜂的销售现象第四章 如何创造感动消费的时代 企业应重视顾客抱怨 企业的“拗客” 卓越EQ VS优质服务 顾客满意要对症下药 将不合理变成合理的满意哲学.....第五章 坚持顾客满意即创造感动消费的信念第六章 员工是成就感动消费的关键第七章 感动消费时代的来临

<<心经营，心满意>>

媒体关注与评论

书评吴敬莲、李东生、林毅夫、杨斌联袂推荐！

石博士把他近年研究思考的最新成果结集成《经营DNA》、《CEO智慧》、《竞争力》、《变革》、《心经营，心满意——创建感动消费的时代》等五部大作陆续在大陆出版，向中国的管理界献上了一份厚礼。

在这里，我竭诚地向我们的企业家，特别是中小企业家推荐石博士的新作，相信我们的企业家一定能从中得到启发和教益，以促进企业竞争力的提高。

——著名经济学家 吴敬琏 石滋宜博士作为“总裁学苑”的领导者，一直热情传播他的先进而实用的管理思想和方法，并培训过很多海内外企业家。

我想石博士一直以来潜心研究的管理理念，在跨国公司从事管理工作的实际经验，都会给国内企业带来耳目一新的感觉，并有深远的借鉴意义。

——TCL集团公司董事长 李东生 这本书是石博士多年经验的积累，深入浅出，围绕让顾客满意，涉及企业管理的很多方面，同时列举了大量案例，非常适合今天中国的企业管理者。

——著名经济学家 林毅夫 石滋宜博士像是给企业经营者一声棒喝的禅学大师，叫醒了陷入竞争、利润、扩张、兼并桎梏中盲、忙、茫、莽的中国管理者，其活力、勇气和执着让我等后辈汗颜——清华大学经管学院院长助理、《企业猝死》作者 杨斌博士

<<心经营，心满意>>

编辑推荐

《心经营心满意：创造感动消费的时代》提出了“心”经营的思维，既是一种从心出发去感动顾客，令顾客欢喜、乃至满意的结果。

“心”，即处处用心、时时关心、付出爱心，因为顾客是人，而人是感性动物，所以，以心相待才能创造感动消费，让经营更加贴近顾客满意，亦即是“心满意、心经营”！

<<心经营，心满意>>

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>