

<<感动的力量>>

图书基本信息

书名：<<感动的力量>>

13位ISBN编号：9787301208601

10位ISBN编号：730120860X

出版时间：2012-8

出版时间：北京大学出版社

作者：金成五

页数：205

字数：160000

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>

<<感动的力量>>

内容概要

成功并不难，因为顾客对你的期望并不高。

只是商家提供的服务未达到或者仅仅是接近顾客的期待水平，他们无动于衷。只有把“感动顾客”“服务顾客”的理念作为成功第一准则，顾客得到了意想不到、超出自己期待水平的服务时，他们才会被感动，帮助你成功。

30年的工作经历，让金成五懂得感动的力量是无穷尽的。他不是有意而为之，却收获了惊人的效果。诚信为他赢得信赖，服务为他留住客户。他的经历，诠释了成功的5大法则：完全自信；高度专注；关爱顾客；用心服务；做好细节。

不仅仅是励志，更有3年实现营业额20倍增长的经营秘笈——感动他人！

<<感动的力量>>

作者简介

【韩】金成五

1958年出生于韩国庆尚南道。

从首尔大学药剂学院毕业后，在故乡马山市经营药店10余年，之后历任岭南产业代表理事、在线成人教育公司Megastudy代表理事。

2003年独立创建Mbest教育公司，2006年11月与Megastudy合并后担任Megastudy初中部Mbest社长。

他以药剂师的身份进入在线教育行业，带领企业走在韩国乃至全球网络教育事业的前列。他追求企业发展的加速度，创造3年实现营业额20倍增长的经营神话；他更重视人与人之间的沟通，用心经营，感动了无数员工与顾客，影响了一批批后起的企业家。

<<感动的力量>>

书籍目录

【推荐序一】感动营销的成功心法

【推荐序二】我眼中的金成五代表

【自序】服务于人的工作

1流水不腐，事业常新

“师傅，去六日药店！”

”

马山最有名的六日药店

要命的看家本领

照亮万家灯火

马山第二个自动门

走，去马山站开大药店！

药剂师先生在学中医

人山人海的开业庆典

身体力行，量力而为

“开药店”与“经营药店”

我也搞制造业

会哭才有奶吃

资金的良性循环

2微言动千军——适时鼓舞员工士气

我的员工要离职

职员有活力，公司才有生气

“感谢您培养了这么优秀的人才！”

”

将职员培养成更优秀人才的信念

工薪族与私营业主的世界

塔兰特的故事

不再昨日重现

命令不止，将令难为

化敌为友的秘诀

恰当时机的美学

公司的四大禁忌

“老板，不行啊！”

”

每天成功的人VS每天失败的人

3用真诚搏出位——聚拢顾客有妙招

“跟我走吧！”

”

我叫李梦顺

先坐下再聊

产生奇迹的沃土

顾客才是王中王

聚众请愿事件

安心术

没有不可能

<<感动的力量>>

“请告诉我秘诀！

”

“我只是个药剂师！

”

经营顾客的心

时间战术

Go back , Beijing station !

三十顾草庐

从一名会员艰难起步

做生意的金科玉律

在竞争中存活下来的强者

| 洽谈十诫|

4高山仰止，景行行止——价值连城的精神遗产

父亲的生活信条

我的人生指南针

365天如一日

正直是最美的德行

思维方式决定命运

1.5倍的亲切

一个蜜桔，三块糖

Give & Take

播两粒种子，收获一份果实

从全校第459名上升到第5名

三分钟热度

忠于小事者成大器

我的福星们

爱的入学典礼

与客户齐肩并进

<<感动的力量>>

章节摘录

“师傅，去六日药店。”

”“六日药店？”

六日药店在什么地方？

”20世纪80年代后半期，只要是外出打车，我就会不自觉地对司机说：“去六日药店。”

”六日药店是一个位于庆尚南道马山郊区的不到15平方米的小药店，可以说它是韩国面积最小而又没有什么名气的药店。

所以，不论从地理位置还是从周边环境来讲，司机们反问“六日药店在什么地方”一点都不足为奇。

尽管每次打车都会遇到类似的尴尬局面，但我还是固执地坚持对司机说：“去六日药店。”

”当时的六日药店位于校坊洞，坐市内公交下车后还要再爬15分钟的上坡路才能到达。

虽说现在不论是多偏僻的山区旮旯都通上了公交车，但在当时，校坊洞的交通却是非常不方便的，通常大家到市内办完事后都是打车回家。

不过尽管是打车，因为地理位置较偏，又没有什么标志性的高大建筑物，所以跟司机解释怎么走也是一件麻烦事。

通常坐上车后我们会像汽车导航系统似的指挥司机左转、右拐……有一次，在市内办完事后，我像往常一样打了车。

坐上车向司机说明了怎么走后，一个大胆的想法突然闪现在脑海中：“为了便于打车、识路，如果我们药店当成一个标志性的路标，应该也不错吧？”

”虽说六日药店是个名不见经传的不起眼小店，但只要能方便人们给出租车司机指路的话就可以啊。

有了这种想法后，我一直寻找机会付诸实践。

几天后，机会就来了。

像往常一样，办完事儿我在路边准备打车，心里一直嘀咕着“去六日药店”、“去六日药店”。

不过上了车坐到后座上之后，“去六日药店”反而却说不出口了。

是啊，“六日药店”不过是一个不到15平方米的小区药店而已。

况且，“去六日药店”的话还出自店老板——我本人之口，真是窘啊。

不过经过一番激烈的思想斗争后，我最终还是鼓起勇气对司机说：“师傅，去六日药店。”

”“嗯？”

六日药店？

在什么地方？

”果不其然，司机不知道六日药店！

打这以后，每次打车我都会先对司机说“去六日药店”。

如果司机不清楚的话，我再具体说明走法。

俗话说得好：万事开头难！

有了第一次，第二次就容易多了。

不过，现在回过头来想想，六日药店这个标志性的路标效应绝不是靠我一个人完成的。

我不仅向家人，还向周围的好友们拜托过这件事。

甚至转业回来看我的战友们我也拜托过：“打车的时候一定要先对司机说去六日药店。”

如果司机不知道的话，就告诉他具体怎么个走法。

”基本上因私事来找我的人，我都这样拜托过。

P3-4

<<感动的力量>>

编辑推荐

金成五身上体现出了感动营销的成功心法。

从不到15平方米的微型药店，到企业性质的巨型药店，六日药店是金成五的经营奇迹，也是感动营销的功劳。

1.完全自信：自信才能展示真我的风采，最真实的才是最能打动人的。

2.高度专注：锲而不舍的精神，努力拼搏换来的成功总是让人心生感动。

3.关爱顾客：真诚地去关心一个人，他一定会被你打动。

4.用心服务：相比于程式化服务和接待式服务，用心服务更能打动消费者。

5.做好细节：细节决定品质，做一件事并不能感动人，将一件事做到一定品质，一定能感动人。

此外还有他的宝贵的人生感悟，真诚的告诫，精彩的励志，经营哲学，服务准则。

读《感动的力量》时一定要用心感悟，金成五社长的成功不可复制，但可以借鉴，感悟出来多少，才能借鉴多少；借鉴多少，才能进步多少。

<<感动的力量>>

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>