

<<服务经济>>

内容概要

美国市场销量超过500000册！

本书所传递的信息，对所有公司而言都非常重要！

一个非同寻常且明智的向导！

向所有投身于服务经济大潮之中的人们，强烈推荐！

当今美国顾客服务的全景展现！

本书以全新的角度介绍了如何在以科技为本的全球新经济中，争取并且留住顾客的技巧。
让顾客价值回到企业舞台中心。

在上一个时代，顾客服务仅被视为一个可有可无的杂事，而不是竞争的要求。

这种局面，将会被本书所打破；这种规则，将会被本书所改变。

现在，就让本书来回顾那些曾振兴和延伸商界的原则，让您的公司跟上时代的步伐，因为服务革命就要来了。

<<服务经济>>

书籍目录

让顾客价值回到企业舞台中心

序言

导读 服务管理卷土重来

第一篇 服务无所不在：新经济的商业法则

第一章 服务的必要性

第二章 服务管理艺术的演变

第三章 服务金三角

第四章 顾客：国王还是村夫

第五章 服务战略的发掘和定位

第六章 建立服务提供系统

第七章 对服务员工的关怀

第八章 晦暗时刻与闪亮时刻

.....

第二篇 服务经济大时代：新千年的商业法则

.....

跋

中英文对照表

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>