<<打造卓越服务团队>>

图书基本信息

书名:<<打造卓越服务团队>>

13位ISBN编号: 9787501173693

10位ISBN编号:7501173699

出版时间:2006-1

出版时间:新华出版社

作者:斯柯特·格罗斯

页数:220

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

<<打造卓越服务团队>>

内容概要

作者访问了10000名顾客,访问和研究了众多世界各地著名的服务型企业,与服务人员进行了一对一的交谈,从服务、顾客、员工和老板四个方面,提供了改进服务质量的系统的理论和方法。 本书总结的69个思考点极具启发性,将引导企业发动一场内在的服务革命,提高服务质量和顾客满意度,从而为企业赢得竞争优势。

<<打造卓越服务团队>>

作者简介

斯柯特·格罗斯(T. scott Gross),经典管理理论"POS最佳服务"(Positively Outrageous Service)的首创者,美国著名服务咨询专家,著有《微型品牌》《POS最佳服务》等9部改善服务系统的管理学著作。世界财富500强中的众多企业,包括西南航空公司、联邦快递、麦当劳和沃尔玛等,都曾多次邀请格罗斯为其销售会议做演讲和培训,以鼓舞团队士气,改善服务质量。

<<打造卓越服务团队>>

书籍目录

第一篇 关于服务 1.客户服务是一种产品 2.最佳的服务性格 3.从消费者的角度思考 4.客户服务的四个要素 5.对服务环境的影响 6.不同的员工 7.服务的天赋第二篇 关于顾客 8.忠诚的顾客 9.留住顾客 10.服务补救措施 11.买方心理第三篇 关于员工 12.有效地选择员工 13.招聘职员的研究 14.如何选择员工第四篇 关于老板 15.领导者的职责 16.企业的宗旨 17.服务的细节 18.工作的价值

<<打造卓越服务团队>>

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