

<<世界500强服务之道全集>>

图书基本信息

书名：<<世界500强服务之道全集>>

13位ISBN编号：9787502827366

10位ISBN编号：7502827366

出版时间：2005-10

出版时间：地震出版社

作者：苗雨

页数：242

字数：305000

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>

## <<世界500强服务之道全集>>

### 内容概要

服务虽是无形的，但却真实地存在于顾客的感觉之中。

对于顾客来说，消费的意义除了购买有形的产品之外，更多的还是一种对无形服务的体验。

企业也只是具备良好的服务，才能达到有形产品和无形产品的双重赢利，进而扩大市场空间，在日趋激烈的市场竞争中稳稳地站位脚跟。

本书为你展示的就是世界顶尖企业的服用之道。

打开本书，你就会发现，他们之所以获得成功，主要是因为他们以自己的服务方式，俘获了顾客的心，赢得了顾客的青睐，当然，也发展壮大了自己的企业。

<<世界500强服务之道全集>>

书籍目录

第一章 品质——全面提升服务质量 第一节 竭诚为客户服务 第二节 健康服务体系 第三节 加快技术进步 第四节 构建优秀的服务团队第二章 形象——带给顾客“上帝”的感觉 第一节 真诚能赢满分 第二节 细节决定成败 第三节 让消费者作主 第四节 标准化制胜第三章 创新——没有一成不变的服务模式 第一节 不变的服务理念 第二节 创新的服务模式 第三节 管理创新提升服务质量 第四节 技术创新提升服务质量第四章 超值——不断超越顾客的期望 第一节 生产超值商品 第二节 提供差异化服务 第三节 营造温情氛围 第四节 履行社会责任第五章 投诉——最好的改进服务的机会 第一节 面对抱怨，认清自我 第二节 积极处理，赢得人心 第三节 快速反应，善始善终

<<世界500强服务之道全集>>

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>