

<<美国式服务>>

图书基本信息

书名：<<美国式服务>>

13位ISBN编号：9787504454249

10位ISBN编号：7504454249

出版时间：2005-6

出版时间：中国商业出版社

作者：伊萨

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>

<<美国式服务>>

内容概要

美国人把服务当成一种无限的快乐，一种无上的荣幸，而我们常把服务当成是一种服役，一种低三下四的下等工作。

一个被服务周到的顾客，会把他的愉快经历告诉25个亲朋好友，而这25个人中又会有8个人来尝试，最终至少将有一个留下来，这就是优质服务的延续作用。

<<美国式服务>>

书籍目录

- 1.微笑——照在顾客心头的阳光
 - 2.像对待亲人一样对待你的顾客
 - 3.耐心——征服“挑刺”的顾客
 - 4.了解客房的要求——超级客房服务的开始
 - 5.15/5守则——主动服务意识
 - 6.蹲下来——与孩子说话的学问
 - 7.帮顾客照顾小孩——烦恼变优势
 - 8.名字，绝不仅仅是一个代号
 - 9.细节——服务制胜的法宝
 - 1.高效——企业的一条生命线
- 11

<<美国式服务>>

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>