第一图书网, tushu007.com

<<金牌服务>>

图书基本信息

书名：<<金牌服务>>

13位ISBN编号：9787508602547

10位ISBN编号：7508602544

出版时间：2004-8

出版时间：中信出版社

作者：瓦尔·吉

页数：152

字数：64000

译者：曹爱菊

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

当你与客户打交道时，你可曾想到你是在为客户提供服务，你的服务质量将直接决定客户的忠诚度？你可曾感受过工作的成就感或满足感？

从来没有？

那你真的应该学习一下了！

你应该努力给每位客户带来活力和热情，把矛盾和冲突转化为契机，带着满足感和愉悦的心情结束每一天的工作。

《金牌服务》为你提供了最佳的行动方案。

只要你身体力行金牌服务的7个关键：摆正服务态度、了解客户愿望、进行清晰交流、协调不一致意见、确认客户的特殊需求、主动采取行动、以客户满意度为行动指导，相信你一定能获得成就感和满足感，创造超级的工作业绩。

作者简介

瓦尔·吉，是一位教学设计师，还是《与老板谈心》（Talking to the Boss）杂志的撰稿人。

杰夫·吉，是一位广受欢迎的激情演讲家和培训师，有20多年的从业经验。

瓦尔和杰夫是McNeil and Johnson公司的主管，该公司自1986年以来已经培训了5万多人，客户包括摩托

书籍目录

前言第一部分：基本原则第1章 问题的核心第2章 任何时候都提供最佳服务第二部分 提供金牌服务的七个关键第3章 客户服务关键之一：端正的态度第4章 客户服务关键之二：了解客户的需求第5章 客户服务关键之三：清晰的交流第6章 客户服务关键之四：达成一致意见第7章 客户服务关键之五：理解确认第8章 客户服务关键之六：付出行动第9章 客户服务关键之七：以满意需求为基础第三部分：一流的客户服务技巧第10章 如何应对不满意的客户第11章 推销技巧第12章 打电话的技巧第13章 如何避免压力和焦虑

章节摘录

名人点评在今天竞争激烈的市场环境下，金牌服务的根本在于持久的客户忠诚度。
这本书针对取悦客户的艺术提供了明确，可行的建议。
——美国科技公司董事长兼首席执行官 理查德·诺特巴特本书的实践意义非凡，它将使每一位客户服务提供者的工作更加快乐。
——COMBINED保险公司副总裁兼常务董事 肯·海伦《金牌服务》是一本了不起的书，它将教会你认识自我，还将教会你如何展示真实的自我，让你把客户服务工作做得更好。
请注意；本书中蕴藏着真知灼见。
——摩托罗拉全球领导与组织发展高级副总裁 帕特里克·卡纳万

第一图书网, tushu007.com

<<金牌服务>>

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