

<<服务决定一切>>

图书基本信息

书名：<<服务决定一切>>

13位ISBN编号：9787515803494

10位ISBN编号：7515803495

出版时间：2013-1

出版时间：中华工商联合出版社

作者：王晓兵

页数：199

字数：130000

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>

<<服务决定一切>>

内容概要

《服务决定一切》针对如何提升服务意识，如何做好完美服务进行了深入地探讨，并辅以大量的案例进行分析说明，有利于读者更深刻地理解服务理念、服务方法，从而更好地指导自己的工作实践。

王晓兵的《服务决定一切》对提升企业的服务品质和服务形象，提高企业的竞争优势都具有明显的指导作用。

<<服务决定一切>>

作者简介

王晓兵，交通运输部科学研究院旗下科技发展公司董事副总经理。

作者具有多年企业管理的丰富经验，并在工作中深深体会到在市场经济条件下，企业要想在竞争中脱颖而出，是否具有为顾客、为企业服务的意识将起到决定性的作用。作者将多年的感悟融入本书，力求帮助企事业单位员工树立正确的职业观，并力争将企业的服务质量和水平提升到一个新的高度。

<<服务决定一切>>

书籍目录

第一章 你的顾客为什么走掉

1. 转变“赚钱”的观念
2. 别卖“产品”，卖“服务”
3. 拉近“心”的距离
4. 多问问“我还能为您做些什么”
5. 换位思考：用对方的角度看问题
6. 没有卑微的工作，只有伟大的服务

第二章 服务从“心”开始

1. 感恩心：“谢谢你，让我有幸为你服务”
2. 责任心：“尽职尽责是我的责任”
3. 爱心：“付出爱，是一种快乐”
4. 细心：“你的需要就是我们的追求”
5. 热心：“你的事就是我们的事”
6. 耐心：“我会努力做到你满意为止”
7. 宽容心：“没关系，是我们做得还不够好”
8. 奉献心：“献出一片心，服务更美好”

第三章 服务要以“礼”服人

1. 职业形象：从“首轮效应”开始的服务
2. 着装规范：得体的穿着也是一种服务
3. 举止规范：你的动作会说话
4. 表情亲和：微笑是无声的服务语言
5. 谈吐不俗：只要开口就能打动人心
6. 神态到位：用眼神表达尊重
7. 妆容得当：赢得顾客，先会“妆”扮自己
8. 电话礼仪：让对方听到你的态度

第四章 服务中应尽量避免的六种情况

1. 忌把坏情绪带入工作
2. 忌专业知识不过硬

.....

第五章 让你如虎添翼的服务技巧

第六章 用“正能量”影响你的服务团队

第七章 从容处理顾客不满，提高顾客满意度

第八章 星级服务：让服务品牌化

<<服务决定一切>>

章节摘录

俗话说：“人非圣贤，孰能无过。”

生活中每个人都会犯一些小错误，我们在服务的过程中，常会因为顾客的失误导致一些小纠纷和麻烦的出现。

服务人员对此类事件处理是否得当，将直接影响到服务水平和服务质量。

因此，服务人员要以宽容之心对待服务对象，不与他们斤斤计较，宽容他们的过失，当对方因自己的失误表现出歉意时，能够有礼貌地说：“没关系，是我们做得还不够好。”

这就是宽容的表现，唯有如此，我们才能赢得更多的信任和认可。

一位从美国归来的学者，深有感触地讲述了他在美国的一次购物经历：当他推着购物车在美国沃尔玛超级市场购物时，不慎将放置不稳的酒瓶碰倒在地，顿时酒瓶破碎，酒水洒了一地。他立即想到，这下要赔偿商场的损失了。

于是，他主动上前向营业员小姐道歉，并表示愿意赔偿损失。

然而，令他吃惊的是，这位营业员小姐丝毫没有责怪他的意思，而是一边安慰他，一边用电话向值班经理报告，并在电话中检讨了由于自己照顾不周到，而使顾客受到惊吓。

更令人意外的是，经理出来后对顾客满脸微笑，毫无责怪之意，他说已从闭路电视中看见了此事，特意出来向顾客赔礼道歉。

说着，他拿出纸巾为学者擦去酒污，并谦恭地说：“是我的员工没有把货放稳，让您受惊了，责任全在我们。”

然后，经理一直陪这位学者购物，并亲自送他出商场。

这一次购物，这位学者掏出了身上所有的钱，买了很多东西回家。

从这以后，他每次购物必到沃尔玛。

莎士比亚说：“宽容就像天上的细雨滋润着大地。

它赐福于宽容的人，也赐福于被宽容的人。

”所以，宽容他人，就是宽容自己。

正是沃尔玛的宽容服务，让这位学者将那次的经历铭记在心，并充满感动。

如果当时的服务人员让这位学者赔偿，就会失去更珍贵的东西——来自顾客持久的信赖和支持，这些才是真正无价的。

……

<<服务决定一切>>

媒体关注与评论

对于企业来说，在未来的发展中，唯有靠优质的服务才能在竞争中取胜。

谁在服务创新上出发得早，谁将服务之路走得好，谁就有希望到达光辉的峰顶，领略无限风光。

——何济海 原商业部副部长、中国商业联合会会长 服务不仅是企业的一种营销理念、竞争手段和谋生方式，也是企业扩大市场、赢得客户和塑造企业品牌的有效途径，而提升服务理念的核心是顾客至上、诚信服务，并主动拉近企业与客户心与心的距离。

——刘三省 际华轻工集团董事长兼党委书记 服务决定成败，服务创造价值。
一个没有服务观念，不提供优质服务的企业，必将被同行远远地甩在后面；而一个以服务为经营理念，以服务赢得顾客的企业，必然会遥遥领先于同行。

服务决定一切！

这是一本好书！

——张振山 中航酒店管理集团董事长 多年的企业经营管理实践告诉我：服务是产品，这是一本好书，它教会我们如何做好产品！

为“义”而不为“财”，“财”自生！

——韩明 北京科锐配电自动化股份有限公司总经理

<<服务决定一切>>

编辑推荐

服务制胜的秘密武器！

未来企业竞争的关键是“服务”，在产品和服务项目趋同的市场中，那些将服务做到极致的企业，必能脱颖而出！

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>