



## <<顾客第二>>

### 内容概要

在20多年的时间，罗森柏斯国际集团从美国费城地区的一家小旅行社，一步步发展成为全球的业界领袖，年收入超过了60亿美元。

如此巨大的成功究竟秘诀何在？

罗森柏斯的成功原因其实很简单：别人都是在尽力讨好顾客，而罗森柏斯首先把精力集中在员工身上，其次才是顾客。

因为他坚信，不愉快的人提供的只能是不愉快的服务，创造的只能是不断下降的利润。

在这种经典的反直觉的管理实践中，罗森柏斯向你展示了如何通过卓越的服务在任何一个行业赢得市场，如果通过重视你的员工——你公司的最大资产，来赢得最好的顾客，并将你的企业推向成功的

## <<顾客第二>>

### 作者简介

豪尔·F·罗森柏斯是旅游业的预言家与开拓者，正是他的远见卓识与辛勤工作使得罗森柏斯国际成了世界上第三大旅游管理公司。

作为罗森柏斯国际的董事会主席兼CEO，豪尔非传统的商业哲学与实践使得他的公司获得了Darvin杂志的“前50家最优秀企业奖”、“员工投资者奖”。

罗森柏斯国际还被《财富》杂志评为“美国100家最适合于工作的公司”。

<<顾客第二>>

书籍目录

序第一部分 员工的力量第1章 树立正确的出发点第2章 愉快的工作场所第3章 寻找合适的员工第4章 不断学习：一个秘密武器第5章 服务是态度、艺术和流程第6章 创造文化第7章 创意的产生与培养第8章 栽培过程第二部分 开创未来第9章 开创未来第10章 技术就是工具第11章 关注周围第12章 开放的合作伙伴关系第13章 开辟新的道路编后记跋

## <<顾客第二>>

### 媒体关注与评论

《顾客第二》是一本极具鼓动性的书，它会让你立即从舒适的椅子上跳起来，采取一些今天世界级公司所应该采取的行动。

本书包含了很多可以立即付诸实施的有用思想。

罗森柏斯的领导观从他的商业模式中就可以清楚地看出来。

“顾客第二”的观点乍一看是一种另类的说法，仔细想想不无道理。

罗森帕斯证明了这就是他获得盈利能力的可靠方法。

这个方法是不合常规，但是其结果却无可置疑。

## <<顾客第二>>

### 编辑推荐

《顾客第二》是一本极具鼓动性的书，它会让你立即从舒适的椅子上跳起来，采取一些今天世界级公司所应该采取的行动。

本书包含了很多可以立即付诸实施的有用思想。

罗森柏斯的领导观从他的商业模式中就可以清楚地看出来。

“顾客第二”的观点乍一看是一种另类的说法，仔细想想不无道理。

罗森帕斯证明了这就是他获得盈利能力的可靠方法。

这个方法是不合常规，但是其结果却无可置疑。

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>