

<<服务>>

图书基本信息

书名：<<服务>>

13位ISBN编号：9787801405128

10位ISBN编号：7801405129

出版时间：2006-1

出版时间：国家行政学院出版社

作者：陈淑君

页数：149

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>>

内容概要

这不是一本传统意义上讲服务的书，这是全面提升企业员工素质的必备武器，是企业由小到大、由弱到强的催化剂和助力器。

未来企业拼什么？

拼服务！

只有拥有最完美服务的企业，才是客人永远用行动和货币去支持的企业。

服务是企业参与市场竞争的有效手段，也是企业管理水平的具体表现。

随着市场经济的发展，也带来了企业服务竞争的不断升级，迫切要求企业迅速更新理念，把服务问题提高到战略高度来认识，在服务上不断追求高标准，提升服务品位，创造服务特色，打造服务品牌。

美国著名的管理学家托马斯·彼得斯和罗伯特·奥特曼调查研究了全美最杰出的43家企业后指出：这些公司不管是属于机械制造业，或是高科技工业，或是卖汉堡包的食品业，他们都以服务业自居。

服务是商品整体不可分割的一部分，在当今市场竞争中已经成为焦点。

为顾客提供优质服务是企业接近消费者、打动消费者的最便捷途径，也是企业品牌树立的途径。

世界上知名企业在创名牌时，无不把为用户尽善尽美的服务作为他们成功的标志，力求从产品层次上升到服务层次。

作者简介

陈淑君，女，1963年5月出生，四川广安人，双学士，中国民航管理干部学院副教授。1984年重庆大学本科毕业，1992年重庆大学双学位毕业。研究特长为服务学、沟通学、领导学、危机管理与公关；作为第一主编撰写出版过专著《中西部地区中小企业加入WTO后面临的挑战》，《饭店经营竞争研究》；还主编了教材《饭店管理基础知识》，参与并主编了教材《大学生职业道德》和教材《现代公共关系学原理及应用》的编写工作。公开发表的论文30余篇。

<<服务>>

书籍目录

第一章 心一、服务发自内心二、服务回报真心三、教育训练爱心第二章 要一、要真诚二、要感恩
第三章 美一、语言美二、形象美三、姿势美第四章 好一、服务技术好二、信息沟通好三、客人评价好四、服务效益好第五章 不一、不抱怨二、不与客人争对错三、不轻易承诺四、不过度五、不以貌取人第六章 投一、投石问路-服务市场营销二、投其所好三、"头头"是道-道歉的技巧四、投桃报李-不给客人贴标签五、情投意合-与客人达成一致的服务技巧六、处理投诉的技巧第七章 机一、把握机会二、创造机会三、珍惜机会四、利用机会五、危机补救六、危机转变七、个人危机管理

<<服务>>

章节摘录

一、服务技术好 1. 以“客人是朋友”取代“客人是上帝” 在我们讨论服务技术的时候，首先应该转变服务观念。

许多企业和服务人员在他们的服务规范和头脑里将客人置于上帝的位置，“客人是上帝”似乎已经根植于心。

可是，现实里我们的上帝感觉又是如何呢？我曾经看到这样的一篇文章“我多想成为你的朋友！”文章描述了经历的一次服务过程：一天，他来到某营业大厅里，站在高高的柜台外，接受着服务人员的服 务。

整个过程，美丽的服务人员头没抬，眼没看，话没说，主人公拿着服务人员扔出来的一份表格，一脸的茫然和无助，想问又不敢，怕服务人员烦，更怕服务人员恼。

正在他无所适从的时候，柜台里的美丽女郎抬起了头，一脸灿烂的微笑，他以为服务小姐良心发现，要以更优质的服务来弥补刚刚对 他的冷落。

可小姐的目光没有停留在他的脸上，而是穿越他的肩头，落在了 他身后的一位后来的客人身上。

在热情的寒暄之后，小姐忙着指导这位“贵 客”怎样填写表格，伴随着她的微笑，服务在快乐的氛围中很快就结束了。

在送走这位“贵客”后，小姐又回到了从前的状况。

看呆了的他怯怯地对小 姐说：“小姐，我想享受那样的服务。”

小姐终于用眼斜了他一下，“他？ 是我的朋友，你，是我的上帝，你知道不？”“那我可以成为你的朋友吗？” 他焦急地说道。

没有想到，最后小姐不但没有批准他成为朋友的“申请”， 还摔下一句：“神经病！”愤然离开了自己的工作岗位。

我多想成为你的朋友，而不是冰凉的被高高挂起的上帝！这是客人发自内心的期盼和愿望。

看到这里，你可能笑了，这样的事情在我们的生活中每 天都会发生，这太正常了。

正常吗？

<<服务>>

编辑推荐

这不是一本传统意义上讲服务的书，这是全面提升企业员工素质的必备武器，是企业由小到大、由弱到强的催化剂和助力器。

未来企业拼什么？

拼服务！

只有拥有最完美服务的企业，才是客人永远用行动和货币去支持的企业。

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>