

<<服务细节全书>>

图书基本信息

书名：<<服务细节全书>>

13位ISBN编号：9787801979698

10位ISBN编号：7801979699

出版时间：2008-5

出版时间：企业管理出版社

作者：张梁

页数：259

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>

<<服务细节全书>>

内容概要

一位餐饮业巨擘这样总结他的成功之道：在其连锁店中提供给顾客的，永远是17厘米厚的汉堡与4
的可乐。

这两个数据是经过反复的研究、调查、试验得来的。

是的，连锁店当然也可以提供20厘米厚的汉堡和7 的可乐，但那一定不是最佳口感——这就是专业精
神的服务与普通服务的区别。

本书倡导完美的服务精神，即要实现从要服务、会服务到服务好的蜕变；强调服务精神的建立、
服务精神的落实和服务精神的完善与升级。

只要从生活和工作中的点滴入手，使领导者和员工都更为明确服务精神的实质，并将服务精神灌输到
思想中，落实到实处。

你将会发现——服务就是力量！

<<服务细节全书>>

作者简介

张梁，浙江传媒学院，高级经济师

书籍目录

第1章 服务决定一切服务是企业的灵魂服务决定企业未来的关键力量服务创造价值服务改变生活服务需要精神来支撑追求卓越的服务精神服务与报酬永远是正比企业的产品就是服务案例IBM就是服务为顾客度身定制解决方案麦当劳“顾客至上”的服务精神第2章 内部服务——顾客服务的基石员工第一，利润第二客户是左手，员工是右手对内部顾客好，才能对外部顾客好领导就是服务给员工做出服务的榜样上司是第一顾客主动服务同事服务同级部门的艺术满足员工的需要服务新员工：上岗培训与引导为员工提供公平合理的发展舞台提升内在服务质量有效地消除反激励因素案例百事的员工管理领导是为员工服务的“公仆”第3章 团队精神——顾客服务的法宝增强团队凝聚力培养团队的协作精神多元文化团队的沟通建设学习型团队构建团队创新力处理好团队>中突实现跨团队协作为加盟商服务好务案例欧特克锻造共赢团队诺基亚建设优秀的团队建设高效能团队塑造积极、敬业的团队尊重和理理解合作伙伴第4章 用心服务，感动顾客站在客户的立场上行动从细节做起像情人一样对待顾客个性化服务为企业带来效益人性化是服务的最高要求确立全新的服务理念卓越服务使客户忠诚遇心服务平口矢口心服务案例购物是享受，享受到燕莎顾客利益高于公司利益诺德史顿公司的“英雄式服务”北欧航空公司尽善尽美的服务格兰仕——让顾客感动第5章 努力提升服务力了解顾客的个性掌握顾客的心理提升服务技能服务工作中的“怎么办”区隔服务提高沟通技巧提高顾客满意度避开禁忌语积极倾听，恰当赞美清楚顾客想要什么顾客并非永远是对的选用服务力强的营销人员案例奇瑞汽车服务品质的全面提升摩托罗拉的全质量服务海南马自达将服务做到拉萨第6章 建立卓越的服务文化无时不在的服务文化服务文化的设计与建设服务文化与品牌战略服务体系的五个组成部分为顾客提供“增值”服务练就像空姐一样的微笑热情是服务的基础跨文化的服务维持敬业的激情树立良好的服务意识体会服务带来的乐趣感谢顾客给予的回报对服务的错误认识走出服务的误区零距离服务顾客案例海南航空的微笑服务用心服务精彩服务第7章 优质服务的基本原则拥有优秀的服务态度调整顾客预期服务质量确定恰到好处的服务标准提高服务接触的效益塑造完美的服务流程拥有良好的职业操守及时准确的服务保证关注服务中的细节服务的黄金法则服务语言的“六要”与“六不要”“利他”是服务的宗旨将退货自由进行到底随时掌握顾客动态案例LG电子的上门服务戴尔公司的服务方案珍奥集团的三维服务营销第8章 让服务成为企业的核心竞争力服务好每一位顾客一个顾客投诉也不可忽视持续不断地为顾客提供服务服务要能带给顾客快乐为顾客节省每一分钱永远站在客户一边自己吃亏，也不要让顾客受累没有难以服务的顾客最有价值的是服务创新案例宜家靠创新服务打动顾客紫光以服务提升核心竞争力第9章 服务的灵魂——创造双赢外在的美丽动人，内在的美丽动心用心服务，创造双赢提升服务，否则出局每个员工都是关键强化员工的服务意识需求无极限，服务无极限为顾客创造价值案例海尔的服务护照金日集团的“四心级”服务雅芳的粉红色策略第10章 永无止境的服务精神一百减去一等于零服务细节决定企业成败刷马桶也可以完美卓越服务循环成功服务没有定式规定是死的，人是活的再忙也不要忘记顾客永远多做一点点认真服务，更要用心服务案例南京百分公司的百分服务NEC倾力打造百分服务品牌无微不至无所不在的彩虹服务参考文献

章节摘录

第1章 服务决定一切 服务几乎是企业的全部内容。
很难想象一家不能够为顾客提供服务的企业，何以为生？
能够在这个世界上维持多久？
在服务决定一切的时代，能否为顾客提供周到、细致、满意的服务，决定了一个企业的今天和未来。
服务是企业的灵魂 服务是企业的灵魂。
之所以称之为“灵魂”，是因为它总是在无形之中决定着企业经营的成败。
而服务产业又是社会经济不断发展的产物，所以它的先进化程度和发展水平，完全可以衡量一个企业、一个地区、乃至一个国家的发展程度。
服务可以提升一个企业的形象，为企业的产品带来更多的附加值。
一个卓越的企业，一定是一个时时处处为客户着想的企业。
客户的要求就是公司的卖点，只有能够满足客户需求的企业才有市场，才有继续发展的可能。
而现在，客户的需求已经不仅仅局限于企业的产品本身。
他们所要的是除了能得到需求的产品外，还要附加上使他们身心愉悦的一种沟通方式——服务。
既然服务那么重要，如何做好服务工作呢？
衡量它的核心标准又是什么呢？
其实把握好衡量标准，也就做好了服务工作。
可以说，一切服务都应该围绕一个核心：让客户满意。
让客户满意说起来容易，真正做到却很难。
什么样的服务是让客户满意的服务？
很显然，能够满足客户需求，及时解决问题的服务就是让客户满意的服务。
实际工作中，必须注意两点：态度和实干。

媒体关注与评论

把服务做到让“顾客高兴得想哭”，像对待王室成员一样对待每一位顾客 ——《财富》500强企业诺思通百货连锁机构的服务准则 战胜竞争对手的奥秘就在于我们一直把焦点集中在消费市场上。

如果消费者喜欢你的服务，你就会有新的发展，否则就免谈。

企业的竞争力最终是要由一个个员工来体现的，如果每个员工都能提供最优质的服务，那么企业肯定能够战胜竞争对手，一定会拥有越来越多的客户。

——美国著名企业家史迪夫·凯斯 把服务做到让“顾客高兴得想哭”，像对待王室成员一样对待每一位顾客 ——《财富》500强企业诺思通百货连锁机构的服务准则 每个人都知道服务的重要性。

但是，为什么在接受服务或提供服务时，总是会出现许多令人尴尬和不满的现象呢？

为什么人们对服务的过程或结果总是感觉不够好？

这些都说明了一个问题：服务精神不到位。

中国台湾的经营之神王永庆把服务精神提到了一个非常的高度，他说：“决定一个企业兴衰成败的因素固然很多，但归根结底无非是人的问题，一个人的立身处世、做事为人，小焉者关系家庭幸福，大焉者关系国家民族的兴亡，其对于企业之影响亦然。

人生以服务为目的，个人所以能够生存是因为旁人给我服务，于是我也需要服务他人。

” 英国一公司总裁曾说：“提到为顾客服务，这是个最根本的问题。

对此无人质疑，我也从未对此有过怀疑。

但是，服务，显然是要精益求精地去为消费者服务。

”

<<服务细节全书>>

编辑推荐

本书倡导完美的服务精神，即要实现从要服务、会服务到服务好的蜕变；强调服务精神的建立、服务精神的落实和服务精神的完善与升级。
只要从生活和工作中的点滴入手，使领导者和员工都更为明确服务精神的实质，并将服务精神灌输到思想中，落实到实处。
你将会发现——服务就是力量！

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>