

<<兑现>>

图书基本信息

书名：<<兑现>>

13位ISBN编号：9787806618776

10位ISBN编号：7806618775

出版时间：2004-10

出版时间：上海远东出版社

作者：约翰·舍尔

页数：154

字数：114000

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>

## <<兑现>>

### 内容概要

本书为服务专业人士度身定造，教你如何自我发展，如何完善自己的服务，如何具备成功人士的品质，让你挣更多的钱，得到提拔，在工作中提高自己的能力，更加热爱你自己的工作，实现更高的人生价值。

可能就像是普通常识，本书说明了由于经常性地缺乏自我尊重而导致了劣质服务的形成。它很具说服力地证明了，通过完成一套精心策划的目标和自我证明的过程，即可获得自信心。自信心可促成我们有一种期待成功的态度。正如舍尔的简洁申明：自信就是力量。

本书的力量和效应在于它所展示的循序渐进的行动规划，每个人都可以在他日常煌职业生活中完成它。

具有责任心是最基本及自由权利产生的信条。

我真希望我能够让美国国会所有435个成员来阅读此书，并把它牢记在心。

<<兑现>>

作者简介

约翰·舍尔，美国服务质量学院创建人和院长，这是一个为多国企业提供质量服务咨询的机构。约翰曾就优质服务这一主题到很多国家做巡回演讲，并写了《顾客是老板》、《服务为王》等50多本有关优质服务的书，还发展了一系列有关优质服务的学习体系。他所创立的情感服务学习体系

书籍目录

中文版鸣谢前言服务专业人士：此书是为你们而写的序言第一篇 自我发展 1 自我发展 2 个人发展的重要性 3 自我评价 4 如何成功 5 态度决定行动 6 超前主动 7 自我形象 8 愿望 9 如何成为自己的老师 10 双赢范例 11 勇于追求自我发展 12 如何受人瞩目第二篇 完善服务 13 自我形象 14 成为一名好的听众 15 处理投诉 .....第三篇 成功人士的品质参考资料

<<兑现>>

#### 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>