

<<服务人员的5项修炼>>

图书基本信息

书名：<<服务人员的5项修炼>>

13位ISBN编号：9787806778494

10位ISBN编号：7806778497

出版时间：2004-11-1

出版时间：广东经济

作者：刘永中,金才兵,众行管理资讯研发中心

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>

<<服务人员的5项修炼>>

内容概要

本书由引子、六个章节和一个附录组成。

引子通过深入分析顾客流失的原因，说明服务的价值，要求服务人员追求卓越的服务品质。

接着分五个章节引导服务人员从看、听、笑、说、动五个方面去提升服务技巧。

第六章作为服务人员的增值修炼，探讨的是如何平息顾客的不满。

附录部分针对服务人员心理压力大的特点，介绍了一些克服顾客服务综合症的技巧。

值得指出的是，本书提供的技巧、方法是众多资深培训师们在多年的研究和使用中创

<<服务人员的5项修炼>>

书籍目录

引子	服务的价值	
第一章	第一项修炼	“看”的功夫
第二章	第二项修炼	“听”的艺术
第三章	第三项修炼	“笑”的魅力
第四章	第四项修炼	“说”的技巧
第五章	第五项修炼	“动”的内涵
第六章	增值修炼	如何平息顾客的不满
附录	心灵鸡汤	克服顾客服务综合症

<<服务人员的5项修炼>>

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>