

<<电子服务>>

图书基本信息

书名：<<电子服务>>

13位ISBN编号：9787810507301

10位ISBN编号：7810507303

出版时间：2001-3

出版时间：楚尔(John Tschohl)、陈齐美 东南大学出版社 (2001-03出版)

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>

## 前言

在每日的生意往来中，我常常会因为因特网在其中所起的作用而深感讶异。

不论是发电子邮件给客户，订购书籍，查寻保险价目，或是进行股票交易，都离不开它。

我在网络空间所花的时间与日俱增。

在这个过程中，我发觉正如同传统企业的客户服务那样，电子服务并非完美无缺。

从难以浏览的网站到未曾得到回复的电子邮件以及不提供电话或传真联系的方式，都使电子商务难以尽如人意。

作为服务质量研究所（SQI，座落于美国明尼苏达州的创建人兼总裁，28年来我已向世界各地的客户们宣传了顾客服务的重要性。

我发现：大多数的企业认为他们所在的行业定位是制造业、银行、零售业或旅游业，然而他们没有意识到——并且最终会成为这些企业的误区——的是，无论他们推销的是何种产品，他们真正的卖点是服务。

无论在何处做何种生意，如果你不能竭尽所能地为顾客提供优质服务，你将无法在生意场上取胜。

电子商务公司面临着一个特殊的问题。

他们的顾客所迈进的是公司在网上的仿真门，而不是具体商店的实物门。

在这里没有面对面的交流，没有机会对顾客笑脸相迎或热情握手。

这就意味着电子商务公司必须采取其他步骤，借助其他工具去争取顾客，留住顾客。

## <<电子服务>>

### 内容概要

《电子服务:电子商务生存战略》作者John tschohl是“消费者服务领域的大师”，长期从事世界性的服务质量培训和讲演。

电子商务如奔腾的大潮席卷整个世界。

众多的网站、无数从事电子商务人的人员，在大潮中载沉载浮。

有的很快就身价亿万，富豪榜上有名；有的如昙花一现、淘汰出局、销声匿迹。

书中介绍了美国及全世界电子商务发展的情况，点出其中存在的问题，当头棒喝，开出济世良方。

观点前卫、思路清晰、例释详实、取材新颖，具有很强的导向性。

无论是工商企业的各级管理人员，还是关心电子商务的人们都将深受启迪，开卷获益。

《电子服务:电子商务生存战略》可以作为商业院校师生的教材和参考书，更是现代经营、管理人员培训的绝好教材。

## 作者简介

作者：(美国)楚尔(John Tschohl) 编译：陈齐美JOHN TSCHOHL，世界消费者研究先驱、国际管理顾问、演说家，29年前在美国明尼苏达州明尼阿波利斯市创办了服务质量研究所。现今他领导的SQI已在35个国家设有代表处，其出版物被译为11种语言。在过去的20年中，世界上成百万、上千万的人听过其演讲，读过他的书，参加过他近各户服务培训计划。

在世界范围内，现在每周都有媒体在报导他的事迹或引用他的论点，美国《时代周刊》、《企业家》等杂志都称其为“消费者服务领域的大师”。

## <<电子服务>>

### 书籍目录

第1章 任何企业都不能错失良机第2章 要么上电子商务，要么为商界淘汰第3章 吸引并留住高水平的电子服务人才第4章 将成本降到最低第5章 电子服务的楷模第6章 地理疆界的消失第7章 速度、价格和服务第8章 新生代：E-CEO电子执行总裁第9章 服务策略第10章 让自己变成“食肉一族”：一个因特网防卫策略第11章 授权给电子服务员工队伍第12章 服务社会中的服务危机第13章 创造一种服务文化第14章 服务故障校正：在60秒钟内将顾寄存客从地狱领入天堂

章节摘录

插图：搭档的目的当然是提供出色的服务，使顾客难以转向你的竞争者。

研究表明，停止惠顾某企业的顾客中有40%是因为其劣质服务或者是因为这些企业根本不提供顾客服务。

服务故障校正意味着你总是致歉——真心实意地致歉。

这意味着运用服务策略将顾客最初对服务或产品的不快转变成极度的满意。

这还意味着竭尽所能地维持你的顾客的忠诚度。

这样做所带来的经济利益是不菲的：忠诚的顾客占有了一般企业平均65%的业务量。

你必须不断地小心侦察，寻找顾客可能存在的不满。

你应培训你的员工观测顾客出现不满的苗头，并且征求顾客的投诉。

这是很关键的一步，因为当顾客投诉时，他们再一次给你机会挽留住他们。

服务故障校正不仅是挽回与顾客关系的一次机会，而且是巩固这个关系的契机。

MarshallField概括说：“来购物的人支持我。

来赞美的人愉悦我。

来投诉的人教育我如何取悦其他顾客，进而与他们做成生意。

唯一伤害我的人那些不悦而又不语的人。

他们拒绝给我纠正错误并且改善服务的机会。

”服务故障校正的目的是防止顾客流失。

如果运用适当，服务故障校正可以在60秒钟内将顾客从地狱领入天堂。

解决顾客的问题，化解顾客的不满，他们就会继续惠顾你。

挽救服务的首要原则是将错误修改正确，而不只是掩盖起来。

第二条原则是动作迅速。

## <<电子服务>>

### 编辑推荐

《电子服务:电子商务生存战略》：电子商务好似“三角凳”（速度、技术、价格），要靠电子服务来支撑，迎接服务电子化革命，用电子服务打造客户关系金锁链。

## 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>