

<<叫好叫座>>

图书基本信息

书名：<<叫好叫座>>

13位ISBN编号：9789629371203

10位ISBN编号：9629371200

出版时间：2006-12

出版时间：香港城市大学出版社

作者：梁伟强，游汉明 主编

页数：197

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>

## <<叫好叫座>>

### 内容概要

香港是全球以服务业为主导的经济体系之一，服务业占本地生产总值八成以上，创造逾八成本地工作职位。

服务业发展蓬勃，竞争也日趋激烈，传统单靠产品“平、靚、正”的营销理念未必足够留住顾客。

要有效“锁实”顾客，服务提供者便得引入“关系营销”的市场学概念，突破现有的服务态度，为顾客缔造不同凡响的服务体验。

作者以轻松的笔调，将近年推动香港经济发展的餐饮、运输、物流、零售、信息科技及金融等支柱服务行业之服务经验抽丝剥茧，藉以介绍“关系式市场学”的最新发展，并找出完美服务体验的共通之处，展示何谓“服务至高心法”。

书中亦附以不同类型服务的真实案例分析，让服务提供者可以借鉴他人的经验，寻找改善空间。

本书适合从事各种商业活动的人士参考，特别是企业部门主管、人事管理或培训经理；从事服务与营销行业之人士，以及企管课程学生，更应选读本书，掌握缔造完美服务体验的窍门。

<<叫好叫座>>

书籍目录

序言第一部分——缔造完美服务 1. 悬疑布局中的惊喜 2. 马拉松vS服务创造 3. 销售高手的贴身服务  
4. 舞台经验VS服务经验 5. 服务业须知——市场营销三角关系 6. 五大元素缔造圆满服务 7. 服务至高心法——发挥人情味 8. 服务唯心见微知着 9. 服务的拍手位 10. 台前幕后 11. 没有剧本的对手戏  
12. 服务业的NG镜头——从惊喜到惊慌 13. 还看今朝的物流管理 14. 知识管理 15. 从服务质素到美食天堂的知识管理 16. 我有JETSQ、你无投诉 17. 卓越的态度 18. 意见箱的启示 19. 模拟科技的联想  
第二部分——服务个案检阅 20. 服务要返璞归真——三个令人惊悚的故事 21. 你的营销心在哪里？  
22. 服务中之控制轨迹 23. 你知道我在等吗？  
——服务中的排隧与等待 24. 服务营运的错误观念——控制就是一切？  
25. 工潮危机与顾客服务 26. 设计一个有诚意的服务系统 27. 的士业的服务质素 28. 从后备到团队支持

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>