

<<没有服务才是最好的服务>>

图书基本信息

书名：<<没有服务才是最好的服务>>

13位ISBN编号：9787111263357

10位ISBN编号：7111263359

出版时间：2009-4

出版时间：机械工业出版社

作者：（美）普赖斯，（澳）贾菲 著，季晓南 译

页数：243

译者：季晓南

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>

<<没有服务才是最好的服务>>

前言

很多公司的客服人员只是把客户服务视为日常工作，公司要求我怎么做我就怎么做（如对客户微笑、不与客户吵架等），每天工作八小时后就算完成既定任务，而公司也没有设定有效的衡量标准。这就容易产生很多问题，并严重影响客户的忠诚度。

在社会发展日益深入、产品竞争日趋激烈的今天，越来越多的公司都认为客户服务处于中流砥柱的地位。

很多知名企业，如麦当劳、肯德基、海尔、苏宁等，都把它视为企业品牌来经营。

客户服务的好坏体现出企业的文化修养、整体形象和综合素质，与公司利润的多少有着千丝万缕的联系。

能够赢得高端客户，不仅仅是公司的产品质量、产品标准或产品价格方面的问题，客户服务也是一个关键的环节。

客户服务主要包括售后服务、接待客户、处理客户投诉、客户满意度、对待客户的态度和交流方式、客户咨询、客户挽留和发展客户等很多方面。

从这些字面描述可以看出，客户服务是一个非常复杂多变而且充满挑战和风险的多维体，任何试图使用通用标准衡量客户服务的尝试和努力最终都会归于失败。

<<没有服务才是最好的服务>>

内容概要

在社会发展日益深入、产品竞争日趋激烈的今天，越来越多的公司都认为客户服务处于中流砥柱的地位，客户服务是一个非常复杂多变而且充满挑战和风险的多维体，任何试图使用通用标准衡量客户服务的尝试和努力最终都会归于失败。

比尔·普赖斯和戴维·贾菲合著的这本书提出了革命性的观点，以最好的服务的七项原理为核心，分别探讨了挑战客户需求、消除无效联络、创建自助服务、积极主动、方便联系公司、在公司内部分摊责任、倾听并采纳客户意见，而传递优质服务是终极目标。

在这个整体框架下，本书揭示了很多错误的传统观念和标准，认为公司应该从自身做起，以一种从外向内的全新思维模式取代原来的从内向外的视角；也就是说，公司必须建立以客户需求为核心的客服系统，通过外部的客户需求促进内部的变革，放弃过分追求速度的错误度量标准，转而遵循质量标准，建立“不断超越客户期望值”的服务理念，于细微处体现公司的理念，留给客户一种深刻的记忆。

<<没有服务才是最好的服务>>

作者简介

比尔·普赖斯，客户管理全球联盟北美分部旗下Driva Solutions公司董事长，这是一个客户服务咨询机构，它的客户包括戴尔、凯悦集团、麦当劳、微软及TiVO。在筹建Driva Solutions之前，比尔曾担任亚马逊全球客户服务首任副总裁、MCI副总裁及麦肯锡公司高级咨询师。

<<没有服务才是最好的服务>>

书籍目录

赞誉译者序引言第1章 挑战客服需求，而不是满足需求第2章 消除无效联络，而不是反复犯错第3章 创建自助服务，而不是避免交流第4章 积极主动，而不是就地等待第5章 方便联系公司，而不是设置障碍第6章 在公司内部分摊责任，而不是责怪客服部门第7章 倾听并采纳客户意见，而不是当成耳边风第8章 提供优质服务附录A 最好的服务调查附录B 术语表致谢作者简介注释

<<没有服务才是最好的服务>>

媒体关注与评论

本书为读者展示了如何使客服更好地为企业及客户服务的一些全新观念。客户一直在寻求能够回答所有问题的自助服务，而这本举足轻重的书籍向读者展现了如何才能达到满足客户需求的标准。

——沙里尔·桑伯格（Sheryl Sandberg）谷歌在线销售和运营副总裁 这本书是公司高管、客服经理和决策者的必备读物，因为他们的行为决定了公司的客服水平。本书指出了会导致多余联络，并使客户感到困惑的管理错误或混乱。

“没有服务”的概念不言而喻。你不仅能够找到实现“没有服务”的解决方案和提示，还能找到提供“优质客户体验”的方法。

——伯特·昆塔纳（Bert Quintana）戴尔国际前任副总裁 人们应该拥护书中的理念。这样公司不仅能够更好地听取客户意见，而且能够理解如何通过现场联络和非直接联络或自助服务的方式提高客户满意度。

——马克·辛格（Marc Singer）麦肯锡公司董事

<<没有服务才是最好的服务>>

编辑推荐

《没有服务才是最好的服务》特点为：颠覆性的客户服务理念：解放顾客，降低成本，公司高管、客服经理和决策者的必读之书，5服务管理新经典。

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>