

<<服务决定你的优势>>

图书基本信息

书名：<<服务决定你的优势>>

13位ISBN编号：9787224093377

10位ISBN编号：7224093378

出版时间：1970-1

出版时间：陕西人民出版社

作者：洪秀奎

页数：164

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>

<<服务决定你的优势>>

前言

以前，你问银行从业人员，他们从事什么行业，他们会告诉你，是金融业。
你问电脑制造公司，他们可能直接回答——电脑业。

你问软件设计公司、半导体公司，他们自称是——高科技业。

你问餐厅老板，他的回答是餐饮业。

你问百货商店业者，他们归入百货业。

然而，曾几何时，这些大大小小的产业，全部自己、自愿纳入“服务业”。

因为，所有的人都知道，“服务业”是未来的明星产业，是创造附加价值，追求利润的成长型企业。

21世纪成功企业的竞争优势究竟是什么？

有人把“创新”列为第一优势。

我同意“创新”是企业凌驾竞争者，脱颖而出的利器，把自己立足于领先地位；然而，这只是一个基础而已，它并不能保证成功。

我甚至认为，“创新”是未来企业的基本条件，没有“创新力”，这个企业也就没有资格投入市场游戏。

具备基本条件，只是取得参赛权，而其制胜之关键，则在于掌握顾客、掌握市场之能力。

持久恒常地提供优质服务，赢得忠诚顾客并持续扩大其影响力，是制胜企业的法宝。

因此，本书催化之理念——服务——决定你的优势，有如暮鼓晨钟，发人深省。

最近，我看到报道，有一家新兴的面包食品连锁公司因扩充太快而倒闭了。

这家公司叫“新糖主义”，有着十分创新的名字，它的创始人是两兄弟，是留学法国正式学艺并获学位的专业人士，据说他们使用的材料，尤其糖类，是标榜健康主义的不发胖的特殊食材，这些都符合新观念，新趋势，甚至是市场的先驱，然而，这些“创新”，却沦落到失败的命运，原因何在？

<<服务决定你的优势>>

内容概要

超越期待的服务，才能赢得傲人的竞争优势！

《服务决定你的优势》是中国台湾顶级服务培训大师、国际讲师、全球中文地区代表、管理界的黑马皇后洪秀銮的经典畅销作品。

张瑞敏鼎力推荐。

<<服务决定你的优势>>

作者简介

洪秀銮，有“包装皇后”的美誉，亦是知名的企业形象顾问。一九八九年，毫无管理背景的洪秀銮，单枪匹马远赴丹麦，通过TMI（TIME MANAGER INTERNATIONAL）国际讲师的甄试，并被任命为全球“中文地区代表”，一跃成为“管理界的黑马皇后”！

目前担任TMI国际讲师、以人为先管理顾问公司总经理，并在寰宇广播电台主持“办公室传真”、“生涯有梦”节目，并且兼任静宜大学理学院助理教授。她为企业团体设计的“以人为先”、“个人形象与企业形象”、“倾听员工心声”、“组织变革管理”及“卓越服务”等课程，均广获各企业的一致好评与热烈回响。

洪秀銮的创作力也十分旺盛，作品散见各大报章杂志，著有《关键沟通》、《吃喝玩乐好沟通》、《沟通使你更有魅力》、《攻心服务》、《卓越服务》、《优质服务》、《破茧蝴蝶》、《顾客，你的名字是老板》等书。

<<服务决定你的优势>>

书籍目录

PART 1 服务，决定影响力 如何讨回公道 / 3 如何面对语言暴力 / 12 服务的艺术 / 22
品牌的巨大效应 / 30 PART 2 服务，创新竞争力 和顾客博感情的方法 / 47 摆渡有
缘人 / 53 态度，服务的精髓 / 61 意式面条服务 / 69 PART 3 服务，创造吸引力 唯
有“人”才能创造价值 / 81 一致性的团队服务 / 96 要求服务，顾客有妙招 / 109
PART 4 服务，赢在执行 埃及的Ginger以人为先 / 133 感谢您！
顾客 / 142 优质的服务文化 / 152

<<服务决定你的优势>>

章节摘录

一定要维护自己的权益 意大利人做事真是散漫草率，我先前在电话报名时明明告知是说英文的，一去他们公司缴费时，居然所有的行程资料，包括住的饭店的票，都是西班牙文的，他们告诉我当天没法拿到英文资料了，隔天会送到旅馆来给我，结果当然是——说的人忘了，没人负责，幸好我把西班牙文的住宿证明及旅游票留在身上，否则到了当天还可能有理说不清呢！

这些乌龙事件在意大利是司空见惯，他们可能认为没什么大不了，不方便、看不懂就不要看嘛！生意做成了谁还管你！

所以，多年的经验让我学会一件事——永远要握着、看管你付出金钱买来的东西，包括证件、旅行票券等等，如果中间有错误必须更换，仍然小心握有主控权，让他们拿来“正确等值”的东西以物易物才可放手。

千万别轻信“未来的承诺”而把自己的权益交由别人掌握。

此非我多疑，而是作为一个顾客，作为一个旅行者，这是最基本的避免惹麻烦上身的护己之道。

这家意大利的旅行社的导游，是第二个让我没信心的人，我告诉她完全看不懂西班牙文，希望能有一份英文资料。

她口中说好，然而三天下来，最后还是没有信守诺言。

巴士进入罗马市区，望着黑色的天空及滴滴答答的雨水，我开始担心了，他们会信守诺言送我回旅馆吗？

车子穿过一个长长的黑压压的隧道之后，导游念了几个旅馆的名字，其中包含了我的旅馆，事实上，只有我一个人站到前面去。

我不肯下车，我跟她说，外面下着雨，在这个地方下车我根本搞不清方向，何况还拖着行李，我如果丢掉怎么办？

此刻，司机可能看我哭丧着脸，用意大利话问她要不要绕个圈送我回旅馆，那个狠心的女人居然说No！

她把我赶下车，拼命赶，挥着手说：“up！

up！

”车子猛然开走了。

我站在隧道口，茫然不知方向，天地一片漆黑，心里开始害怕，泪水和着雨水往下流；我拖着疲惫的身躯，拉着一个箱子，外加两个大纸袋，顺着斜坡往上慢慢地走。

越走越难过，越走越伤心，越走越不对劲，远远看到朦胧中似乎有HOTEL的字样，但在雨中又好像不是；右边出现一家日本料理店，一切都是如此生疏，我好像从没经过这里，我好像迷路了。

在我彷徨无助时，一位小姐经过，幸好她会一点英文，我问她知不知道“Barberini Hotel”在哪里，她也不清楚，她唯一知道的就是“Barberini Square”（巴布里尼广场），终于找到救星了，我说，只要找到Barberini广场，我就会走向饭店。

但是，问题来了，她要我朝斜坡往上走，再左转，我实在没有力气撑下去了，我问她往下坡走能不能到，她拦住一辆车子问开车的司机，对方指引了方向。

<<服务决定你的优势>>

编辑推荐

因为关心，所以用心! 华航的班机上，一名婴儿哭闹不休，可怜的父亲无助地抱着婴儿走动，却仍然无济于事，直到几位空服员开始轮流当起保姆来，婴儿停止了哭闹，大家也终于得以安心地休息。

甚至在飞机落地更换机组人员后，新的服务团队继续伸出援手，充分发挥团队精神，为顾客提供最用心的额外服务。

因为用心，所以贴心! 巷子里原本十分不利的开店环境，十几家店屡开屡关，却有企业可以反败为胜，打开市场! 因为店主人总是随时注意顾客的需要，服务人员亲切大方，甚至破例为顾客做“上门服务”。

于是同样的店面、环境，命运却截然不同，其中的奥妙不在装潢和资本，而在于服务。

只有最贴心的服务，才能赢得顾客的口碑和信任。

张瑞敏鼎力推荐 中国台湾顶级服务培训大师 国际讲师全球中文地区代表经典畅销作品
管理界的黑马皇后

<<服务决定你的优势>>

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>