

<<关键时刻MOT>>

图书基本信息

书名：<<关键时刻MOT>>

13位ISBN编号：9787300175225

10位ISBN编号：7300175228

出版时间：2013-6

作者：詹·卡尔森

译者：韩卉

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>

<<关键时刻MOT>>

内容概要

“关键时刻”是一系列简单又超级实用的抓住客户、赢得利润的方法，已经成为IBM、通用汽车、麦当劳、联想集团等世界名企的培训课程，本书也被多家世界500强企业尊为培训圣经。

“关键时刻”理念包括：1000万名乘客×5名员工×15秒钟=5000万次“关键时刻”；一线员工应拥有最大的权力；要创造一种好的环境，使员工不仅乐于接受职责，而且乐于执行；管理者既是倾听者，也是沟通者与教育者；创造出更坚强、更富有弹性的组织；该冒险时都必须勇敢一跳；领导者发布的信息必须简单明确；保持绩效评估和顾客需要的一致性；对工作的自豪感才是员工最高的回报；等等。

海报：

<<关键时刻MOT>>

作者简介

<<关键时刻MOT>>

书籍目录

<<关键时刻MOT>>

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>