

<<打造卓越服务团队>>

图书基本信息

书名：<<打造卓越服务团队>>

13位ISBN编号：9787501173693

10位ISBN编号：7501173699

出版时间：2006-1

出版时间：新华出版社

作者：斯柯特·格罗斯

页数：220

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>

## <<打造卓越服务团队>>

### 内容概要

作者访问了10000名顾客，访问和研究了众多世界各地著名的服务型企业，与服务人员进行了一对一的交谈，从服务、顾客、员工和老板四个方面，提供了改进服务质量的系统的理论和方法。本书总结的69个思考点极具启发性，将引导企业发动一场内在的服务革命，提高服务质量和顾客满意度，从而为企业赢得竞争优势。

## <<打造卓越服务团队>>

### 作者简介

斯柯特·格罗斯(T. scott Gross), 经典管理理论“ POS最佳服务 ” (Positjvely Outrageous Service)的首创者, 美国著名服务咨询专家, 著有《微型品牌》《POS最佳服务》等9部改善服务系统的管理学著作。世界财富500强中的众多企业, 包括西南航空公司、联邦快递、麦当劳和沃尔玛等, 都曾多次邀请格罗斯为其销售会议做演讲和培训, 以鼓舞团队士气, 改善服务质量。

## <<打造卓越服务团队>>

### 书籍目录

第一篇 关于服务 1. 客户服务是一种产品 2. 最佳的服务性格 3. 从消费者的角度思考 4. 客户服务的四个要素 5. 对服务环境的影响 6. 不同的员工 7. 服务的天赋  
第二篇 关于顾客 8. 忠诚的顾客 9. 留住顾客 10. 服务补救措施 11. 买方心理  
第三篇 关于员工 12. 有效地选择员工 13. 招聘职员的研究 14. 如何选择员工  
第四篇 关于老板 15. 领导者的职责 16. 企业的宗旨 17. 服务的细节 18. 工作的价值

#### 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>