

<<金牌服务>>

图书基本信息

书名：<<金牌服务>>

13位ISBN编号：9787508602547

10位ISBN编号：7508602544

出版时间：2004-8

出版时间：中信出版社

作者：瓦尔·吉

页数：152

字数：64000

译者：曹爱菊

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>

<<金牌服务>>

内容概要

当你与客户打交道时，你可曾想到你是在为客户提供服务，你的服务质量将直接决定客户的忠诚度？你可曾感受过工作的成就感或满足感？

从来没有？

那你真的应该学习一下了！

你应该努力给每位客户带来活力和热情，把矛盾和冲突转化为契机，带着满足感和愉悦的心情结束每一天的工作。

《金牌服务》为你提供了最佳的行动方案。

只要你身体力行金牌服务的7个关键：摆正服务态度、了解客户愿望、进行清晰交流、协调不一致意见、确认客户的特殊需求、主动采取行动、以客户满意度为行动指导，相信你一定能获得成就感和满足感，创造超级的工作业绩。

<<金牌服务>>

作者简介

瓦尔·吉，是一位教学设计师，还是《与老板谈心》（Talking to the Boss）杂志的撰稿人。

杰夫·吉，是一位广受欢迎的激情演讲家和培训师，有20多年的从业经验。

瓦尔和杰夫是McNeil and Johnson公司的主管，该公司自1986年以来已经培训了5万多人，客户包括摩托

<<金牌服务>>

书籍目录

前言第一部分：基本原则第1章 问题的核心第2章 任何时候都提供最佳服务第二部分 提供金牌服务的七个关键第3章 客户服务关键之一：端正的态度第4章 客户服务关键之二：了解客户的需求第5章 客户服务关键之三：清晰的交流第6章 客户服务关键之四：达成一致意见第7章 客户服务关键之五：理解确认第8章 客户服务关键之六：付出行动第9章 客户服务关键之七：以满意需求为基础第三部分：一流的客户服务技巧第10章 如何应对不满意的客户第11章 推销技巧第12章 打电话的技巧第13章 如何避免压力和焦虑

<<金牌服务>>

章节摘录

名人点评在今天竞争激烈的市场环境下，金牌服务的根本在于持久的客户忠诚度。这本书针对取悦客户的艺术提供了明确，可行的建议。

——美国科技公司董事长兼首席执行官 理查德·诺特巴特本书的实践意义非凡，它将使每一位客户服务提供者的工作更加快乐。

——COMBINED保险公司副总裁兼常务董事 肯·海伦《金牌服务》是一本了不起的书，它将教会你认识自我，还将教会你如何展示真实的自我，让你把客户服务工作做得更好。请注意；本书中蕴藏着真知灼见。

——摩托罗拉全球领导与组织发展高级副总裁 帕特里克·卡纳万

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>