

<<赢在服务>>

图书基本信息

书名：<<赢在服务>>

13位ISBN编号：9787563927845

10位ISBN编号：7563927840

出版时间：2011-7

出版时间：北京工业大学出版社

作者：汪泰

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>

## <<赢在服务>>

### 内容概要

有的商家认为产品的质量是第一位的，产品的质量过关了，就可以赢得更多的顾客，此种认识算不得错误。

然而，事实是，在商品日益丰富的今天，商家间产品的质量差距正在逐步缩小，日趋一致。

## &lt;&lt;赢在服务&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第一章 优质的服务是回报率最高的投资

1. 顾客是企业的最大老板
2. 顾客满意既是企业的出发点又是落脚点
3. 把顾客的满意度提高五个百分点，利润增加一倍
4. 赢得顾客才能赢得市场
5. 优质的服务等于稳定的、持续的吸引力
  - (1) 优质服务就像磁铁一样
  - (2) 颜色、外形、音效和质感等元素一个都不能少
6. 留住老顾客吸引新顾客的最佳途径是优质的服务
  - (1) 老顾客是降低销售成本和节省时间的保障
  - (2) 让新顾客成为老顾客
  - (3) 让顾客回头并带新顾客消费
7. 成功的服务是流动的广告牌
  - (1) 口口相传
  - (2) 心心相印

## 第二章 服务再定义

1. 重新考核服务绩效
2. 服务已成为竞争优势
  - (1) 国内传统行业的新面貌
  - (2) 服务创造奇迹
3. 改变你的服务模式
  - (1) 服务也要“与时俱进”
  - (2) 改变要从顾客需求出发
4. 服务要响应消费者的诉求
  - (1) 认真倾听消费者的心声
  - (2) 用优质的服务响应消费者的诉求
5. 管理顾客期望值三部曲
  - (1) 发现顾客的期望值
  - (2) 引导顾客的期望值
  - (3) 降低顾客的期望值
6. 深层服务
  - (1) 激发企业创新活力
  - (2) “越冬人夏”的良方

## 第三章 做工作就是做服务

1. 服务无所不在
  - (1) 理念，让服务无处不在
  - (2) 真诚，让服务增值
2. 顾客是上帝
3. 做让顾客感动的服务
4. 服务，永远没有止境
5. 服务的背后是责任
6. 打造无敌顾客服务团队
  - (1) 如何营造有凝聚力的团队氛围
  - (2) 重视员工技能的培训
  - (3) 卓越顾客服务领导者的五个条件

## &lt;&lt;赢在服务&gt;&gt;

## 第四章 摆正服务心态

## 1.服务心态决定人的价值

- (1)良好的心态是优质服务的关键
- (2)良好的心态，一半的成功
- (3)追寻“松鼠的精神”

## 2.积极的心态

- (1)抱怨，是阻碍成功的绊脚石
- (2)当上帝关了这扇门，一定会为你打开另一扇门

## 3.双赢的心态

- (1)员工与企业的关系
- (2)影响员工与企业关系的因素
- (3)赢利益，先赢人心
- (4)如何打造双赢局面

## 4.感恩的心态

- (1)感恩你的公司和领导
- (2)感恩你的顾客

## 5.产品可以复制，服务意识不能复制

## 6.主动服务的意识

## 7.做服务就是做细节和做小事

## 第五章 锤炼服务技能

## 1.作充分的准备

## 2.优化您的口头禅

- (1)不说“不”，多说“我们”少说“我”
- (2)由衷地赞美
- (3)多用雅语、尊称和谦辞

## 3.肢体语言的魅力

- (1)积极的肢体语言
- (2)消极的肢体语言

## 4.不要贬低顾客的判断力

## 5.正确处理顾客的问题、需求和渴望

- (1)顾客永远是正确的
- (2)谦虚让你看得更清楚
- (3)对顾客负责不是给予，而是索取
- (4)把投诉当做顾客送给我们的礼物

## 6.与顾客建立信赖感

## 7.作好竞争对手的分析

## 8.解除顾客反对意见

## 9.做顾客的忠实听众

## 第六章 服务在于行动

## 1.努力提高执行力

## 2.让顾客服务系统化

## 3.从管理机制上强化顾客服务

## 4.从制度保障上提高顾客满意度

## 5.提升服务标准

## 6.把问题解决在“第一线”

- (1)一线员工处理投诉的意义

## <<赢在服务>>

(2)处理投诉的原则

(3)必须进行顾客投诉培训

### 第七章 服务需要真诚

- 1.对顾客要仰视，不能俯视
- 2.客户一律平等，不要嫌贫爱富
- 3.心甘情愿做“上帝”的奴仆
- 4.没有任何借口
- 5.急顾客之所急
- 6.和顾客以心换心
- 7.把顾客变为朋友
- 8.如何对待挑剔的顾客

### 第八章 到位的服务才是好服务

- 1.差之毫厘，谬之千里
- 2.站在顾客的立场考虑问题
- 3.关注服务细节
- 4.让顾客满意更要让顾客愉悦
- 5.千万别得罪老顾客
- 6.千万不要功亏一篑
- 7.给顾客一个选择你的理由

### 第九章 让服务走向品牌化

- 1.观念+能力：服务的真谛
- 2.追求品质是一种习惯
- 3.兑现自己的承诺
- 4.始终如一地服务
- 5.有意识地为顾客服务
- 6.服务贵在创新，避免趋同
- 7.全员皆商，全员服务
- 8.塑造人文服务品牌

### 第十章 服务重结果

- 1.服务不能走过场
- 2.顾客满意是检验标准
- 3.服务要“不厌其烦”
- 4.服务不分分内分外
- 5.细节决定成败
- 6.切忌初一十五不一样
- 7.服务要产生效益
- 8.和客户结成姻亲关系

<<赢在服务>>

章节摘录

俗话说，一母生九子，性情各不同。  
何况是来自五湖四海的人呢！

无疑，在营销过程中，谁都会遇到挑剔的顾客，怎么对待他们，可以考验出经销商的素质、水平。有的耐不住性子，三句话没说完就干起来了；有的一推六二五，草草打发走完事；还有的以柔克刚，化干戈为玉帛，与他们交上了朋友……能啃下难啃的骨头的，可能不是牙齿，而是舌头。

对于顾客，既然是企业生命的关键，应如何妥善应对？

孙子兵法说：“故上兵伐谋，其次伐交，其次伐兵，最下攻城。”

也就是说，首先要具有优良的观念和心态，采取正确有效的策略，其次要创造及维持良好的客户关系，推动各种有效的计划和制度，最后才是面对顾客挑剔时采取适当的做法。

而对于最挑剔的顾客，如何“对抗”，也非你来我往的攻击防御，而是化解不良情绪、解决实际问题

和达成合作，并将最挑剔的顾客转换为最忠实的顾客。  
要让顾客满意又感动 加盟商首先要充分了解顾客目前、未来和潜在的实质需求与心理需求，由此而在服务、款式、品质和活动诸方面采取务实的措施，全面彻底地去“攻关”。做到让顾客又满意又感动，必能使许多挑剔情况无从发生。

……

<<赢在服务>>

编辑推荐

美国著名的营销学家维特认为，市场竞争的核心点并不是在于企业可以为顾客提供多么优质的产品，而是在于其能为顾客提供的附加值是多少，而优质的服务就是为产品增加附加值的最佳手段。优质的服务是回报率最高的投资。

汪泰编著的这本《赢在服务（实用精华版）》主要阐述了我们为什么要做服务，要做什么样的服务，要服务什么样的人，要以什么样的方式来做服务等内容。

#### 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>