

<<赢在服务>>

图书基本信息

书名：<<赢在服务>>

13位ISBN编号：9787802506848

10位ISBN编号：7802506840

出版时间：2012-1

出版时间：中国言实

作者：马建明//焦东京

页数：214

字数：175000

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

世界上知名企业在创名牌时，无不把为用户尽善尽美的服务作为他们成功的标志，力求从产品层次上升到服务层次。

肯德基的服务理念是：以人为本，客户满意、沟通合作、奖惩分明、提供机会；沃尔玛的服务理念是：尊重每一位员工，服务每位客户，每天追求卓越；希尔顿酒店的服务理念是：微笑服务、宾至如归；星巴克的服务理念是：为客人煮好每一杯咖啡.....卓越的服务创造了客户的忠诚，这些企业从客户的角度思考生存价值，从人性化的角度不断提升服务品质，最后得到回报，从而不断胜出，从偏居一隅的小企业，成长为国际型大企业。

本书倡导完美的服务精神，针对服务工作中员工服务意识提升与职业能力修炼人手，使领导者和员工都更为明确服务精神的实质，并将服务精神灌输到思想中，落实到工作实践中。

本书的核心价值是提供了一套科学完整的服务流程，不仅对每个流程环节中常见的服务行为进行了分析论述；同时还讲解了正确的服务做法。

不仅可作为一线员工的服务培训手册，也可作为每个重视顾客服务的经营管理者的学习参考书。

本书由马建明、焦东京编著。

<<赢在服务>>

作者简介

焦东京

自由撰稿人，人力资源培训师，从事企业管理和员工培训多年，熟悉企业运作流程，对企业员工培训、企业文化建设有着独特的视角和观点。

曾经出版过《世界上最受敬仰的公司》、《塔木德的秘密》等多部管理类专著。

马建明

管理学硕士研究生，中国餐饮业高级职业经理人，热爱文字，喜欢写作。

从事过大型酒店公关经理、大型外资企业宣传策划部部长等职，现供职于国内一家五星级酒店，专职工于员工培训。

## <<赢在服务>>

### 书籍目录

#### 第一章 领悟服务的真谛：需求无极限，服务无极限

- 1.商品=产品+服务
- 2.服务究竟是什么
- 3.服务是有价值的
- 4.服务就是赢得客户的满意
- 5.突破服务的心理障碍

#### 第二章 态度决定一切，顾客满意才是最好的服务

- 1.服务态度决定一切
- 2.树立客户至上的服务理念
- 3.用心服务，实现与客户之间的零距离
- 4.重视每一个客户的服务需求
- 5.主动服务是一种积极的态度
- 6.服务的心在哪里，成功就在哪里

#### 第三章 讲究服务礼仪，建立卓越的服务形象

- 1.做一个懂礼仪的服务人员
- 2.用第一印象为服务加分
- 3.正确地称呼客户
- 4.用介绍打开交际之门
- 5.待客优雅，获得客户好感

#### 第四章 微笑服务修炼——真心的微笑，优质的服务

- 1.微笑是没有国界的服务语言
- 2.微笑是温柔的符号，可以感染顾客
- 3.微笑服务是沟通心灵的“钥匙”
- 4.真诚微笑，从我做起
- 5.如何修炼你的微笑

#### 第五章 语言服务修炼——营造宾至如归的感觉

- 1.会说话是一门服务艺术
- 2.亲切的问候每一位客户
- 3.学会赞美自己的客户
- 4.服务忌语记在心
- 5.聆听是了解客户的重要途径
- 6.读懂客户的身体语言

#### 第六章 细节服务修炼——周到服务奉献惊喜

- 1.服务工作无小节
- 2.客户的小事就是我们的的大事
- 3.服务需要细心、细致、细微
- 4.用心观察客人的需求
- 5.服务距离产生美

#### 第七章 规范服务修炼——追求五星级的服务标准

- 1.服务要高标准严要求
- 2.尊重流程才能有标准化服务
- 3.及时服务，别让客户等得太久
- 4.不断学习，提升服务品质
- 5.服务就是要让客人感觉方便和舒适

#### 第八章 个性化服务修炼——站在客户的立场上行动

## <<赢在服务>>

- 1.悄悄到来的个性化时代
  - 2.把客人当做自己的朋友
  - 3.服务过程中，提供超值服务
  - 4.以适度服务取代殷勤服务
  - 5.重视投诉，平息顾客的不满
- 第九章 团队服务修炼——完美服务的法宝

- 1.沟通是做好团队服务的开始
  - 2.服从制度，树立团队服务水平
  - 3.没有完美的个人，只有完美的团队
  - 4.团结一致，增强团队服务能力
- 第十章 工作无止境，将服务进行到底

- 1.信息时代服务的新挑战
- 2.产品“零缺陷”，服务无极限
- 3.追求卓越，用心服务到永远
- 4.感恩工作，快乐服务

## 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>