

服务制胜



[服务制胜_下载链接1_](#)

著者:凯瑟琳.德夫拉伊(澳)

出版者:中央编译出版社

出版时间:1999-12

装帧:精装

isbn:9787801093578

服务制胜：企业成功的七个秘诀，ISBN：9787801093578，作者：（澳）凯瑟琳·德夫拉伊（Catherine Devrye）著；王泽寰，赵立家，秦红雨译

作者介绍:

凯瑟琳·德夫拉伊

当今澳大利亚最受欢迎

的演说家和企业家。曾在

IBM公司市场营销、教育培

训、公共关系以及人事部

门担任十年主管。现为新

南威尔士政策委员会和澳

大利亚杰出青年组织的成

员，还曾是该组织的前任
首席执行官，1993年被授
予澳大利亚杰出女性高级
管理者奖。

目录: 目录

前言

序言 变常识为实践

第一章 尊重自我

- 1.服务工作不卑微
- 2.卓越从领导的表率作用开始
- 3.你希望员工如何对待客户，你就如何对待你的员工
- 4.花些时间选人，在重要岗位上安排积极热情的人
- 5.对你的工作感兴趣，你的工作就会更有意思
- 6.今天成功并不能保证明天也成功

第二章 超越顾客期望

- 1.确定、满足并超越顾客的期望以立足于市场
- 2.调查表明服务能促进销售底线的提升
- 3.顾客的观点是无可争议的
- 4.过去的辉煌是不够的
- 5.对市场的预期
- 6.始终如一是关键

第三章 弥补服务不足

- 1.顾客投诉是机遇而不是麻烦
- 2.如何处理顾客的投诉
- 3.了解顾客真正想要的是什么——调查、追踪，还是秘密购物
- 4.检验你自己的服务标准
- 5.细心聆听的重要性——并不需要你做任何事情
- 6.当所有其他的努力都失败时——如何补救

第四章 高瞻远瞩

- 1.未来的计划
- 2.计算顾客的终身价值
- 3.让技术为你服务，而不是妨碍你
- 4.人格化服务的范围有多大
- 5.创造一个致力于优质服务的企业文化
- 6.回头客与高频度营销方式

第五章 不断完善

- 1.不断完善服务，否则，就会给竞争对手赶超的机会
- 2.要变革还是其他！
- 3.花时间让员工们参与策划
- 4.小事情大变化——真实时刻
- 5.培训员工出色地服务
- 6.常备不懈

第六章 关怀备至

- 1.顾客友好系统——轻轻松松与你作生意
- 2.质量——趋于完美并不等于真正的完美
- 3.标准有多高，工作就能做好
- 4.服务保障
- 5.额外的一点服务提高价值
- 6.关于给小费的告诫

第七章 有效授权

1.让员工们认真负责，反应灵敏

2.要说“行”而不要列举“不行”的各种理由

3.风险与从错误中吸取教训

4.倒置的管理金字塔——支持下属

5.激励，认可和奖励

6.让每一个人都成为值得骄傲的团队成员

结束语

参考书目

• • • • •

([收起](#))

[服务制胜_下载链接1_](#)

标签

评论

[服务制胜_下载链接1_](#)

书评

[服务制胜_下载链接1_](#)