

传奇的服务

天下没有公司能比得上力博得

你知道服务的最高境界是什么吗?



如何领导一家客户导向的公司

“《传奇的服务》精彩地描述了怎样提供服务。此书应是所有致力于为公众服务的人的必读之书。”

——大卫·格拉斯，沃尔玛公司总裁兼CEO

高等教育出版社

[传奇的服务 下载链接1](#)

著者:[美] 桑德斯

出版者:高等教育出版社

出版时间:2004-1

装帧:

isbn:9787040142297

本书详细介绍了一家公司如何从组织结构、人力资源、企业价值观、领导授权等方面进行重组，从而使自己的服务达到令人神往、声名远播，继而在客户中成为服务神话，最后成为“传说中的服务”——诚实地向顾客承诺，满足顾客真正的需要，并赢得顾客的惠顾。

作者介绍:

目录: 第1章 通往传奇的服务之路

问题

为什么是传奇的服务

传奇的服务

为什么传奇的服务不是标准

全身心的服务与不得已而为之的服务

让服务成为固有价值

投入到服务的领导工作中去

从理论到实践

把传奇的服务作为你的旅程目标

第2章 传奇的服务是一种生活方式

问题

创造卓越的服务

服务是一种生活方式

· · · · · (收起)

[传奇的服务](#) [下载链接1](#)

标签

传奇的服务

传奇的服务 (沃尔玛公司总裁强力推荐)

零售

管理

服务

战略

商业

评论

[传奇的服务_下载链接1](#)

书评

[传奇的服务_下载链接1](#)