

传奇的服务



[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](#)