

黄金服务15秒



[黄金服务15秒 下载链接1](#)

著者:凯瑟琳·迪佛利

出版者:天津社会科学院出版社

出版时间:2003-8

装帧:简装本

isbn:9787806880265

本书的目的在于重新探索一些老生常谈，却受用无穷的道理，并佐以相关研究和案例，让一般常识转变成组织里的共识和习惯。借此将有能力向竞争对手的市场攻城掠地，冲高公司利润。本书并未提到任何颠覆世界的革命性学术启示，或是让人一夜致富的神奇法则。成功背后隐藏的秘诀是很奇妙的经验，我本来想将本书取名为“服务致胜的七大秘招”，不过事实依旧是：要达到服务或其他事业的成功，根本没有轻松愉快的“秘诀”。

作者介绍:

目录: 序 服务万岁
第一章 以客为尊——自我尊重
何须曲意奉承?
大老板也要捡垃圾
服务始终来自人性
乐在工作，和气生财

好员工带来好顾客
成功没有方程式
七大摘要
第二章 买服务，送产品——超越期待
超值又不蚀本
“桌布”在哪里？
亲近又不会太腻
“软”服务是
· · · · · · (收起)

[黄金服务15秒_下载链接1_](#)

标签

客户服务

评论

[黄金服务15秒_下载链接1_](#)

书评

[黄金服务15秒_下载链接1_](#)