

服务的细节



[服务的细节_下载链接1](#)

著者:佐藤知恭

出版者:

出版时间:2012-7

装帧:

isbn:9787506046206

作为一个研究企业的消费者对问题长达20多年的学者、一个于1980年首次将约翰·古德曼定理引进日本的人，和一个为如何改变这种对CS一知半解状态而苦想中的人，

《服务的细节：如何让顾客的不满产生利润》作者佐藤知恭感到有责任向大家浅显易懂地介绍用于顾客满意的具体服务理论和实际开展方法。为了使读者更易于理解本书内容，还加入了很多漫画和插图。《服务的细节：如何让顾客的不满产生利润》可能是日本最早的系统说明有关顾客满意具体开展方法的理论书。

作者介绍:

目录:

[服务的细节_下载链接1](#)

标签

服务

管理

商业

日本

零售

理论

操作

akb

评论

东方出版社出版的这个系列的书真的非常棒！奇怪的是豆瓣上几乎看不到有人阅读。抛开这本书的内容不谈。我真的愈发佩服优衣库的创始人柳井正！真的是超强的学习能力和超强的执行力！这个

系列提出或引用的种种理论，全部能够在优衣库的工作中得到体现！太厉害了！太厉害了！太厉害了！我觉得这样的读书人特别厉害！

上上周在无锡图书馆借来的，翻阅了第一章，图文并茂，挺有意思的CS=customer service=customer satisfactory,应该是跟现在工作相关的一本书，我比较关心和有兴趣的是CS的理念和方法。也许读完后可以写一个思维导图。//我刚刚初步考完了《服务的细节》，里面提到JMC协会也开始按行业划分顾客满意度等级。JMC无处不在。大概理解是，通过顾客满意/服务这个媒介，来获取或争取企业隐性利润。一般说争取回头客总比开拓新顾客成本小嘛。而消费者中心就承担了这个媒介，并引入古德曼定律/公式，把这个转化利润的过程计量化，来陈述CS是如何成为21世纪经营者战略目标之一的，特别是，一旦承诺CS，如果不兑现，就破解。by 2013-12-08

日本人的书还是一贯详尽。

一本优秀的操作指南

太基础信息太旧，不必da'jing'li。投诉处理利/损公式： $P_{total} = P_{sat} \text{（投诉处理满意再次购买产生的利/损）} + P_{unsat} \text{（投诉处理不满意再次购买产生的利/损）} - X_{total} \text{（年投诉数）} * Y_{noncompl} \text{（假设投诉顾客无不满，再次购买应实现的平均利/损）}$

[服务的细节_下载链接1](#)

书评

周末去一家超市购物，水果区摆放着削好的菠萝，每只中间切开面对面放在一起用食品袋封装。随手拿了一个，到家打开，拿出其中一半，靠近菠萝中间处已有黑色浸在上面，再切开，每面的中间处都有黑色——菠萝已腐烂；或者，营业人员在卖场切开后看到腐烂，所以又用食品袋装好，摆...

[服务的细节_下载链接1](#)