

服務決定你優勢



[服務決定你優勢_下载链接1_](#)

著者:洪秀鑾

出版者:平安文化

出版时间:20031222

装帧:

isbn:9789578034556

因為關心，所以用心！華航的班機上，一位嬰兒哭鬧不休，可憐的父親無助的抱著嬰兒走動，卻仍然無濟於事，直到幾位空服員開始輪流當起保姆來，嬰兒停止了哭鬧，大家也終於得以安心地休息。甚至在飛機落地更換機組人員後，新的服務團隊仍然繼續伸出援手，充分發揮團隊精神，為顧客提供最用心的額外服務。

因為用心，所以貼心！巷子裡原本十分不利的開店環境，十幾家店屢開屢關，連鄰居都不看好，卻有企業可以反敗為勝，打開市場！因為店經理總是隨時注意客人的需要，服務人員親切大方，甚至破例為客人做『宅配服務』。於是同樣的店面、環境和風水，命運卻截然不同，其中的奧妙不在裝潢和資本，而在於服務。只有最貼心的服務，才能贏得顧客的口碑和信任。

恆常的優質服務，是企業永續經營的不二法則！洪秀鑾說：企業想要成功，除了高品質以及具競爭力的價格，更重要的是要能提供優質的服務。只有最誠心的服務觀念和態度，而非矯揉造作的『表演』，才能為企業贏得從A到A+的永續成功！

作者簡介

洪秀鑾

有『包裝皇后』的美譽，亦是知名的企業形象顧問。一九八九年，毫無管理背景的洪秀鑾，單槍匹馬遠赴丹麥，以動人心弦的表現通過 T M I（TIME MANAGER INTERNATIONAL）國際講師的甄試，並被 T M I 總裁任命為全球『中文地區代表』，在女性鳳毛麟角的管理界，又一躍成為『管理界的黑馬皇后』！

洪秀鑾一直深信：『抉擇需要勇氣，蛻變需要動能。』也因此造就她一次又一次的浴火重生。目前擔任TMI國際講師、以人為先管理顧問公司總經理。她為企業團體設計的『以人為先』、『個人形象與企業形象』、『傾聽員工心聲』、『組織變革管理』及『卓越服務』等課程，均廣獲各企業的一致好評與熱烈回響。

洪秀鑾的創作力也十分旺盛，作品散見各大報章雜誌，著有《關鍵溝通》、《吃喝玩樂好溝通》、《溝通使你更有魅力》、《攻心服務》、《卓越服務》、《優質服務》等書。

若想和洪秀鑾老師直接聯繫，可上洪秀鑾老師專屬網站：www.eulife.com.tw

作者介绍:

目录:

[服務決定你優勢_下载链接1](#)

标签

评论

[服務決定你優勢_下载链接1](#)

书评

[服務決定你優勢_下载链接1_](#)