

服务经理人管理手册



[服务经理人管理手册_下载链接1](#)

著者:王伟/孙东

出版者:旅游教育出版社

出版时间:2005-6

装帧:简装本

isbn:9787563713066

一个盲人从朋友家离开时，已是夜晚，朋友点亮一盏灯笼给他。他说：“我一个瞎子，要灯有什么用？”朋友说：“免得黑灯瞎火地，被别人撞到你啊！”他很感谢，提灯上

路。可终于还是被路人撞了个满怀。他朝路人说：“我提着灯，你也看不到吗？”路人说：“你的灯早已熄了啊！”

故事告诉我们：手里有灯还不行，重要的是心里要有灯；只拿别人的灯不行，自己还要有灯；别人帮助是外部因素，关键要自助；感谢帮助你的人，但不能依赖；路要自己走，别人不能替代。

一个体系，通常是由“理论逻辑”（为什么做）、“技术逻辑”（怎样做）两部分组成的。

故事的失败不在于前者而在于后者，而这一点正是我们服务管理的软肋所在——科学性不足。本书针对“技术逻辑”（怎样做）的环节而设计编写，旨在通过服务管理的训练打造服务团队——“金钥匙”服务团队。

作者介绍:

目录:

[服务经理人管理手册_下载链接1](#)

标签

评论

[服务经理人管理手册_下载链接1](#)

书评

[服务经理人管理手册_下载链接1](#)