

服务



[服务_下载链接1](#)

著者:陈淑君

出版者:国家行政学院出版社

出版时间:2006-1

装帧:平装

isbn:9787801405128

这不是一本传统意义上讲服务的书，这是全面提升企业员工素质的必备武器，是企业由

小到大、由弱到强的催化剂和助力器。

未来企业拼什么？拼服务！只有拥有最完美服务的企业，才是客人永远用行动和货币去支持的企业。

服务是企业参与市场竞争的有效手段，也是企业管理水平的具体表现。随着市场经济的发展，也带来了企业服务竞争的不断升级，迫切要求企业迅速更新理念，把服务问题提高到战略高度来认识，在服务上不断追求高标准，提升服务品位，创造服务特色，打造服务品牌。

美国著名的管理学家托马斯·彼得斯和罗伯特·奥特曼调查研究了全美最杰出的43家企业后指出：这些公司不管是属于机械制造业，或是高科技工业，或是卖汉堡包的食品业，他们都以服务业自居。

服务是商品整体不可分割的一部分，在当今市场竞争中已经成为焦点。为顾客提供优质服务是企业接近消费者、打动消费者的最便捷途径，也是企业品牌树立的途径。世界上知名企业在创名牌时，无不把为用户尽善尽美的服务作为他们成功的标志，力求从产品层次上升到服务层次。

作者介绍:

目录:

[服务_下载链接1](#)

标签

评论

[服务_下载链接1](#)

书评

[服务_下载链接1](#)