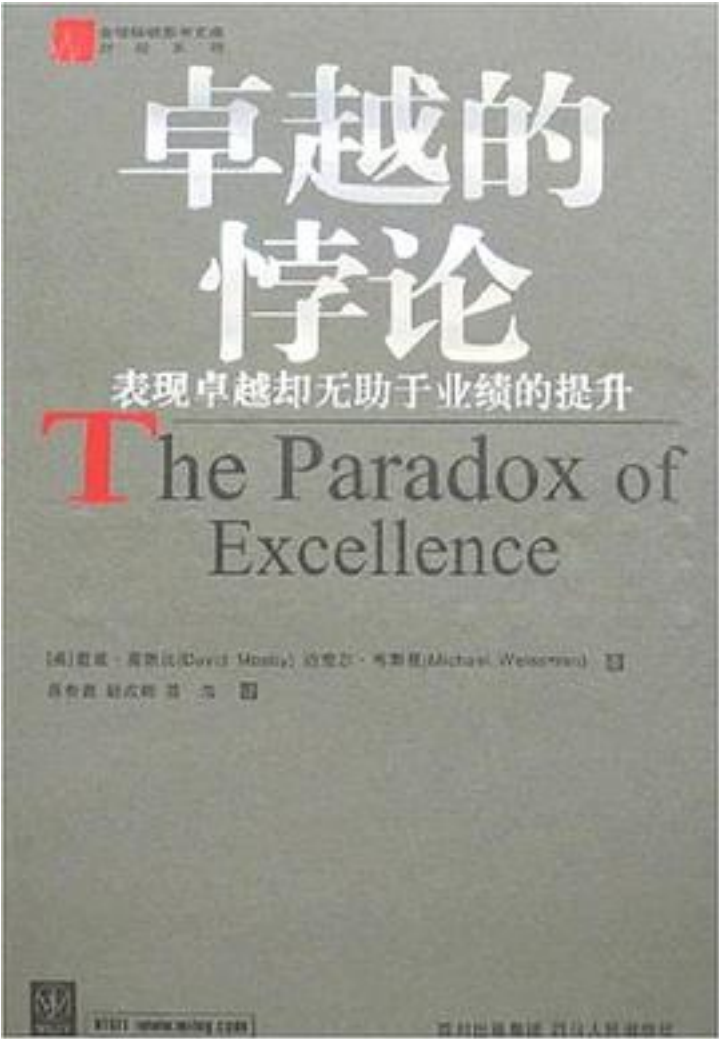


卓越的悖论



[卓越的悖论_下载链接1](#)

著者:戴维·莫斯比

出版者:四川人民

出版时间:2007-4

装帧:

isbn:9787220073731

本书的作者戴维·莫斯比和迈克尔·韦斯曼都是具有多年商业咨询管理经验的资深专家，他们的策略曾经帮助多家世界顶尖公司赢得最大化的销售量和利润，高额的资本增长和杰出的产品声誉。他们研究发现，自上个世纪80年代开始，随着客户越来越受到企业的重视和保护，客户的忠诚度却日益下滑，于是提炼出“卓越的悖论”这一崭新的观点，并给出了建设性的解决方案，致力于提升公司在客户心目中的价值。

本书适合放在每个公司的管理团队休息室里。与那些艰深晦涩的营销理论书籍不同，本书的第一部分用一个生动而富有悬念的故事，告诉人们一个在今天的商业和服务环境下必须掌握的道理——公司优秀的表现导致客户更高的期待，而如果缺乏妥善的沟通，如此高的期待值足以导致客户对公司的不满甚至彻底失望。

《卓越的悖论》的第一部分讲述了一个关于管理的故事，阐明了悖论的症状和起因，提供了克服悖论的一种明确方式。故事主要讲述了当一个零售商以一个负面情况的出现来作为特征，确定了自己和客户之间的完整关系的时候，将会发生什么样的情况。

书中的第二部分包括三个章节：“概念”，对于卓越的悖论的概述；“评估”，指出用于判断你弱点的二十个自我评估的问题；“通向成功之路”，提供能够快速简单地克服卓越的悖论的一系列步骤。

作者介绍:

目录:

[卓越的悖论 下载链接1](#)

标签

管理

悖论

卓越的悖论

韦斯曼 悖论

没有电子书

我是经济人

学校图书馆

于2014

评论

卓越的悖论适用于任何企业、部门、甚至是个人。如何让别人对你优秀的表现予以肯定，而不是无动于衷理所当然。

要使你的卓越可见

提升价值可见性，比默默地提升绩效来得重要。在努力提升绩效的同时，别忘了客户需要看到你的价值。

常理跟不可思议之间仅有一根头发丝的距离

很薄的书，却渗透出了深刻的道理，值得一读

[卓越的悖论 下载链接1](#)

书评

[卓越的悖论 下载链接1](#)