

服务带来奇迹



[服务带来奇迹_下载链接1](#)

著者:[日]林田正光

出版者:人民邮电出版社

出版时间:2007-8-1

装帧:平装

isbn:9787115166456

在产品同质化越来越严重的今天，产品附带的服务成为企业制胜的法宝，本书作者凭借自己在丽嘉酒店等服务行业丰富的从业经验，通过具体事例说明什么是让顾客满意的服务，总结出了既适用于酒店服务行业，也适用于其他服务行业的面对面谈话术、客户满意哲学(CS)、“感动服务六步”和VIP服务精要等。

酒店管理人员、酒店一线服务人员，以及所有从事服务行业的人员都能从本书中学到创造奇迹的服务技巧。

作者介绍:

林田正光，1945年生于熊本县，高中毕业后，任藤田观光株式会社太阁园市场促进经

理、关西地区顾客担当部长；1996年，50岁后，进入刚开业的大阪丽嘉酒店，任营业经理和营业总经理；2002年辞职，后任京都全日空宾馆社长兼总经理、彦根卡思路宾馆社长兼总经理；现任HAYASHIDA-CS总研CEO，飞遍日本各地，为医院、政府、各种企业讲解CS(顾客满意)、感动服务、CS哲学等。同时，他还是日本CS尊贵服务协会理事长，CS尊贵服务综合制作人。

目录:

[服务带来奇迹_下载链接1](#)

标签

丽嘉酒店

管理

服务

设计

影响力

评论

[服务带来奇迹_下载链接1](#)

书评

[服务带来奇迹_下载链接1](#)