

绝技

这是一本打造顶级服务的百科全书，也是一本成功待人接物的行动指南



绝技

如何打造世界级的客户服务

The Finishing Touch

How to Build World-class Customer Service

[美]托尼·克拉姆著

秦其伦译



[绝技 下载链接1](#)

著者:[美]托尼·克拉姆

出版者:商务印书馆

出版时间:2013-10

装帧:平装

isbn:9787100096591

本书将告诉你如何达到世界顶级服务水平，这一水准将会让你的企业在同行内迅速脱颖而出，让你的客户成为铁杆回头客。要想赢得顾客并能让他们对商家忠心耿耿，长期地、不时地光顾店家，你要提供的服务就不能是仅仅满足他们的要求而已，而是要远远的超越顾客所需要的。也就是说，你提供的服务要远远超越顾客的要求，方方面面都要周到细致。这样顾客对你所提供的服务满意度会不断地加强，最终他们会认定你是他唯一的选择，这就是我们说的终极服务，而要做到这一点，你必须确保你的每一项服务都要达到相当的质量。这是你需要关注的重点。本书语言犀利，可操作性强，可为你提供顶级服务的新措施；书中的实际案例分析会让你明白什么是劣质服务，什么是可接受服务，什么是超级服务，并了解它们之间的区别。

作者介绍:

目录:

[绝技 下载链接1](#)

标签

客户体验

商业

北京·商务印书馆

评论

[绝技 下载链接1](#)

书评

绝技 下载链接1