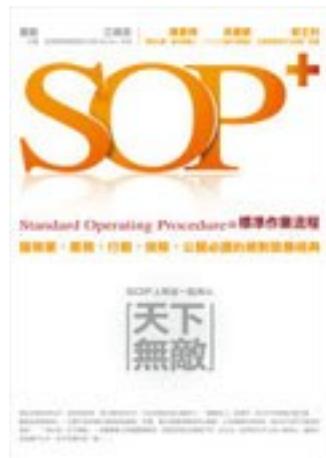


SOP+



[SOP+ 下载链接1](#)

著者:江緯辰

出版者:智言館

出版时间:2008.6.1

装帧:平裝

isbn:9789868379855

頂尖企業沒有SOP，就沒有效率，

但只會死守SOP，也注定喪失核心競爭力。

「服務至上」四個字，在SOP手冊裡只是口號，

「顧客永遠是對的」，也是只有笨蛋才會相信的廣告。

其實，真正能讓消費者死心蹋地、心甘情願支持你的，

是SOP手冊不會告訴你的一一「用心者，天下無敵」。

本書將舉上百個實際案例，

告訴你頂尖企業和TOP SALES，

如何在SOP上加一點用心，讓自己成為客戶心中，

永不可替代的「唯一」。

奇異前執行長傑克·威爾許曾說：「掌握顧客最好的方法，就是不斷想著，該如何給他們物超所值的服務價值。」在這個重視結果的商業社會裡，光有效率是不夠的，只有那些能創造出讓消費者滿意結果的人，才有可能是贏家。

這些贏家成功的祕訣到底是什麼呢？說破了就是「比SOP多一點」，簡單來說就是「SOP+」。

不幸的是，在各行各業裡，絕大多數的人都已經太習慣SOP的流程、習慣同一種處理事情的模式，習慣把顧客都當成同一種人，用同一種模式去服務；他們不了解SOP標準作業流程，是「規定」，不是「一定」，SOP是死的，客戶是活的！他們只知道死守SOP，按表操課，當狀況超出SOP時，又不懂得用心解決，就像一名「傀儡型的員工」完全不知變通，最後連飯碗怎麼丟了還搞不懂。

如果你自覺勞苦功高，可是加薪、升官永遠輪不到！如果你正身陷工作瓶頸，想要突破卻又不知從何開始！如果你不想讓薪水變成死水，在埋怨中繼續當個貧苦的上班族！如果你想在最短的時間內，得到老闆的倚重與賞識！請盡速詳閱本書，答案都在這本《SOP+》之中。大量的國內外案例，一針見血的剖析，絕對讓你在最短的時間內，成為一個「SOP+」的上等人！

作者介紹：

江緯辰 (Michael)

亞洲教育訓練頂尖大師

現今亞洲華人世界少數理論實戰經驗兼具，且能演、能說、能教、能寫的教育訓練大師。

業務行銷及團隊關係輔導經驗超過16年，大型公眾演講超過12,000個小時，受惠學員人數逾數萬人，且遍布兩岸三地以及星馬地區。

授課風趣生動、暢作俱佳，充滿生命內涵的獨特詮釋，更感動無數的學員，近年來學員課程滿意度幾近100%，更曾經創下連續21天、每天8小時的演說紀錄，其教學動力與熱忱令人敬佩。

首本著作《LQ定位商數》在2007年甫一出版即深獲職場各階層讀者的青睞好評，更成為許多公司團隊指定員工必讀及讀書會教材。本書《SOP+》亦秉持一貫的理念——「要寫，就要寫一本對社會大眾實用、有幫助的書」，相信能再次帶給讀者許多的啟示與感動。

目錄：

[SOP+ 下載鏈接1](#)

标签

商业

方法

Aa

评论

[SOP+ 下载链接1](#)

书评

[SOP+ 下载链接1](#)