

好服务大生意



[好服务大生意_下载链接1](#)

著者:凯瑟琳·德夫拉伊

出版者:

出版时间:2009-1

装帧:

isbn:9787111246046

《好服务大生意:优质服务手册(原书第2版)》以服务管理为系统框架，论述了企业的目

标顾客，顾客的终身价值，企业内部服务等。优质的服务也许不需花费任何成本。就算处于经济低迷时期，一个微笑、目光接触和愉快的声音也不花一分钱，却能大幅提升利润，减少错误，节省重新操作的成本，创造更好的获利能力。

服务致胜其实没有秘诀，好服务可以带来大生意！

我们正在步入一个服务经济的时代。相信每个人都能深刻地体会到，我们的工作、生活与服务越来越息息相关，服务正成为推动社会财富与经济增长的重要动力。服务的重要性引发了社会对于服务管理最新知识与理论的强烈需求。同发达国家相比，我国企业目前的服务管理水平还有很大差距，对服务管理理论与方法等方面的研究也相对滞后，因此，国外先进的服务管理经验与理论对我们就有着重要的学习和借鉴意义。

作者介绍:

目录:

[好服务大生意_下载链接1](#)

标签

商业

营销

职业

管理

沟通

成功

思维方式

评论

客服领域的经典之作，原版在2000年出的，咱们到了09年才给出了中文版，不过里面的理论和案例依然具有鲜明又实用的指导性，生意中人必读的好书！

[好服务大生意_下载链接1](#)

书评

[好服务大生意_下载链接1](#)