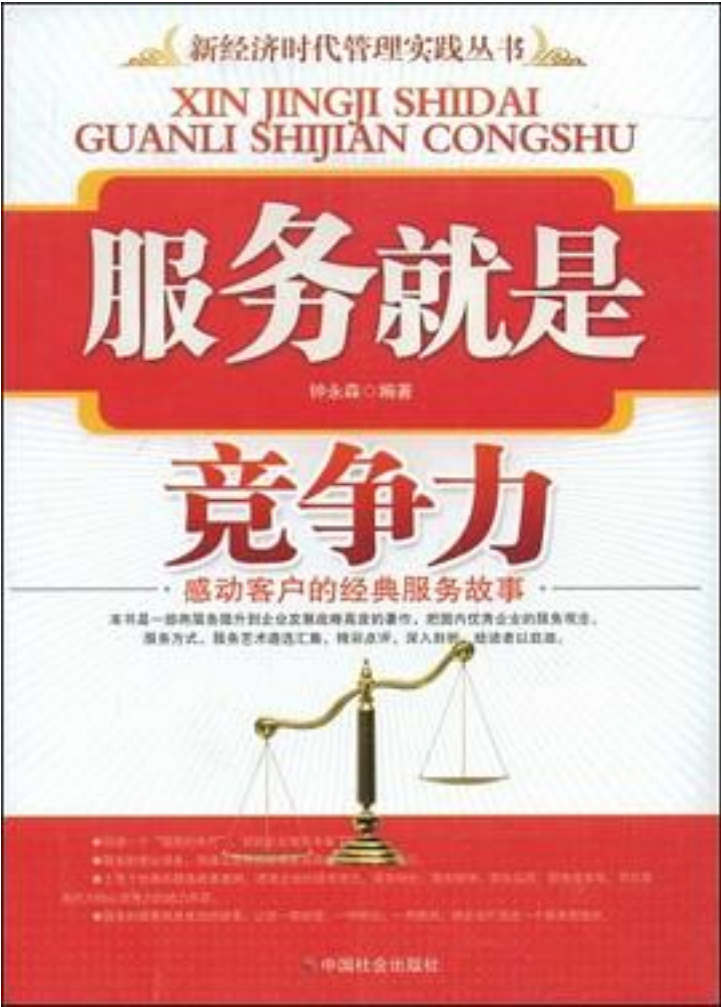


服务就是竞争力



[服务就是竞争力 下载链接1](#)

著者:钟永森

出版者:

出版时间:2009-2

装帧:

isbn:9787508724058

《服务就是竞争力》主要内容：“软服务”显然要受经营人员的工作积极性和他们的情

绪状态的影响。虽然“硬服务”的服务设施也有出毛病的时候，但是，比较起来，人的工作积极性，人的情绪状态更容易发生波动，所以必须要抓“软服务”。因而，企业在注重对客户服务设施投资的同时，也越来越重视员工的服务培训，力求培养出一流的客户服务人员，以增加企业的竞争力。服务竞争的时代已经来临，在这个时代中，谁拥有优质的服务，谁就拥有了客户，就拥有了生存的基础。

作者介绍:

目录:

[服务就是竞争力_下载链接1](#)

标签

服务

公司读书

dfsd

2009

评论

基本上算是垃圾，举的例子基本上五、六十年代的，硬套“服务就是竞争力”的概念，每章后面都有问题，问题提的倒是靠谱儿，关键我们买书不是为了看问题的！感谢上帝，这本书是我们公司发的，我在感叹此书败类的同时，也再次感知了老板的水平，要么人家是领导，我依然是群众呢！

其实就看了三章。。。

[服务就是竞争力_下载链接1](#)

书评

[服务就是竞争力_下载链接1_](#)