

没有服务才是最好的服务



[没有服务才是最好的服务_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2009-4

装帧:

isbn:9787111263357

《没有服务才是最好的服务》内容为：在社会发展日益深入、产品竞争日趋激烈的今天

，越来越多的公司都认为客户服务处于中流砥柱的地位，客户服务是一个非常复杂多变而且充满挑战和风险的多维体，任何试图使用通用标准衡量客户服务的尝试和努力最终都会归于失败。比尔·普赖斯和戴维·贾菲合著的这《没有服务才是最好的服务》提出了革命性的观点，以最好的服务的七项原理为核心，分别探讨了挑战客服需求、消除无效联络、创建自助服务、积极主动、方便联系公司、在公司内部分摊责任、倾听并采纳客户意见，而传递优质服务是终极目标。在这个整体框架下，《没有服务才是最好的服务》揭示了很多错误的传统观念和标准，认为公司应该从自身做起，以一种从外向内的全新思维模式取代原来的从内向外的视角；也就是说，公司必须建立以客户需求为核心的客服系统，通过外部的客户需求促进内部的变革，放弃过分追求速度的错误度量标准，转而遵循质量标准，建立“不断超越客户期望值”的服务理念，于细微处体现公司的理念，留给客户一种深刻的记忆。

作者介绍:

目录:

[没有服务才是最好的服务_下载链接1](#)

标签

服务

管理

客服

职场

管理经营

客服管理

关于客服，关于服务

评论

案例很详细，理念也很有启发性。不过略显繁琐，其实能用更少的话来解释。此外，对于互联网行业可能用处更大一些。

这个简单学习一下或许有用

虽然是外文书籍译作 外国情况和国内有很大差异 但文中阐述的服务之道值得借鉴

[没有服务才是最好的服务_下载链接1](#)

书评

[没有服务才是最好的服务_下载链接1](#)