

# 行动管理法



[行动管理法 下载链接1](#)

著者:许乃威

出版者:华艺出版社

出版时间:2008-7

装帧:平装

isbn:9787802520615

写给读者的话

大象在自然界是没有天敌的。

除了非洲中部沼泽的一群狮子之外。

英国BBC电视台捕捉到的珍贵镜头中，这群狮子进行了世界上少见的精密捕猎行动，狮群自动分成两群，一群将身形巨大的大象给引开，一群猎捕落单的瘦小大象。

英国BBC电视台称呼这段画面是大自然界非常奇特又残忍的一个景观，一个没有天敌的巨型动物，被一个有组织的团队彻底打败。

狮子的身形远远不如大象，但每只狮子各司其职，以严密的排班、精准的遵时率、高度的效率、还有不分彼此的无私精神，成功的捕猎比它巨大数倍的猎物。

59秒管理这本书要讲的，就是如何组成这样的团队。

1.这是一本给人员管理和团队管理者看的书，书中真实的故事，告诉我们真实世界中的狮群是如何打败了大象。

2.作者许乃威是红遍海峡两岸的著名客户服务和营销专家，书中内容以他两年多来参与的实战咨询项目为主，以讲述故事的方式，精彩的写出客户服务和营销团队管理的关键点。

3.作者同时提出了15项实用的管理工具，贯穿团队的班组管理、现场管理和质量管理，书名称为59秒管理，就是希望能够在一分钟不到的时间，让读者学会如何进行团队管理和团队建设。

+ 你的班组长是不是能力一直没有办法获得提升？底下就像是一盘散沙？

+ 班组长到底需要怎样的能力？除了简单的绩效成绩之外，衡量班组长能力的方法是什么？

+ 你想要竖立标兵，作了大量经典录音分享，是不是都没有明显成效？

+ 现场管理工作繁重，每天看似很忙，但都没有忙到关键点？

+ 质检工作投入大量人力与心力，但客户满意度仍旧无法提升？

在这个混乱的世界当中，其实背后隐藏着简单的逻辑，作者想跟大家分享的，就是书中这个简单的逻辑。

这是一本精彩的书，有生动的故事，有实用易学的管理工具，愿与大家分享。

作者介绍:

客户世界 “兵头将尾” 系列丛书开篇力作

红遍海峡两岸知名专家许乃威精彩演绎

目录:

[行动管理法\\_下载链接1](#)

标签

管理

客服

呼叫中心

59秒管理

呼叫中心运营管理

营销

客服管理

班组

评论

为数不多的、写给呼叫中心一线班组长的管理工具书，案例生动，理念深刻，工具实用，切合呼叫中心的管理实际。好书！推荐！

-----  
在业界是本好书，因为实用。在出版界是本烂书，因为太娘

-----  
当然，从写作手法来说还是可以再提高一些，但从实用程度来说，相信我，到目前为止，没有比它更好的了！

-----  
许乃威老师的书可读性很强，语言幽默风趣，道理由简入深。

-----

很不错，就像副标题写的，不光是给客服的，也是给管理人员的。关键行为分析很重要

-----  
蛮好用的

-----  
有些管理技巧可以通用 不错！

-----  
经典的管理工具书，指导性强。

-----  
[行动管理法\\_下载链接1](#)

## 书评

这是一本写给呼叫中心班组长的学习书，也是写给呼叫中心班组长的管理者的学习书。许乃威老师的名头可谓如雷贯耳，走过看过而且做过项目的呼叫中心企业也不可谓不多，他将这些实际工作经验总结归纳成14项呼叫中心59秒管理工具，给一线班组长提供出提升班组效率和管理质量的具...

-----  
[行动管理法\\_下载链接1](#)