

完美客户服务成就卓越



[完美客户服务成就卓越_下载链接1](#)

著者:马克·大卫·琼斯

出版者:机械工业出版社

出版时间:2011-2

装帧:

isbn:978711332268

《完美客户服务成就卓越》抛开了时髦的流行术语和商业理论。向追求卓越的组织提供

了一条现实可行的途径。《完美客户服务成就卓越》呈现的是一个真实的世界。讲述的是一个屡试不爽的改进流程，而绝非昙花一现的商业技巧。《完美客户服务成就卓越》紧紧围绕四个关键理念搭建卓越组织的战略基础。卓越领导力——如何使用突破性的“卓越领导力模型”（基于华特迪士尼和众多知名企业成功经验）推动企业转型。员工敬业度——激发员工工作激情以及激励企业员工（企业文化）为外部客户提供产品和服务。客户满意度——创造一种服务体验，巩固你同客户之间的长期关系，提高客户忠诚度（企业的品牌）。忠诚度和基业长青——实现企业诚信和企业经营数据相互融合。毫无疑问，这不是一本学术类商业理论书籍。而是一本关于员工的书，它将告诉你如何通过激发员工和理解员工来打造企业的竞争优势。《完美客户服务成就卓越》是数年经营实践积累的结晶，书中详细阐述的是一个非常实际的方法：如何把事情做到点子上。实现卓越的经营业绩与收益。如果你真的已经下定决心要做彻底改变，并已经为实现世界级卓越做好了充分准备。那么你现在可以翻开《完美客户服务成就卓越》了。

作者介绍：

马克·大卫·琼斯(Mark David

Jones)，拥有二十年企业转型领域的经验，并成为通用电气、强生、宝马、可口可乐和美国梅奥医院等客户争相聘请的演讲者和企业转型专家，他目前是世界级基准公司的首席运营官，该公司致力于帮助组织实现行业领先的卓越业绩。琼斯曾在华特迪士尼公司担任领导职务长达26年之久，并拥有在其他著名的私营部门和公共部门担任各种领导职务的经历。

J.杰夫·科伯(J. Jeff

Kober)，专门从事私营部门和公共部门的培训和发展计划的制订工作长达25年，他目前担任世界级基准公司的首席执行官，并是华特迪士尼公司最佳商业行为的思想领袖。

目录: 序

前言

第一部分 打造卓越企业之根基

第1章 客户就是衣食父母

第2章 内部客户和外部客户

第3章 “修炼”卓越领导力

第4章 卓越领导力模型实现企业转型

第二部分 企业文化(内部客户)

第5章 昭示企业文化承诺

第6章 招聘卓越员工

第7章 优化办公环境

第8章 借助流程力量

第9章 建立奖励机制

第10章 了解员工代价

第三部分 企业品牌(外部客户)

第11章 昭示企业品牌承诺

第12章 打造卓越员工

第13章 优化办公环境，服务外部客户

第14章 借助流程力量，服务外部客户

第15章 提供产品和服务，满足客户需求

第16章 了解客户代价

第四部分 迈向卓越

第17章 “服务网”

第18章 服务补救

第19章 客户服务的要点

第20章 迈向世界级卓越

作者简介

• • • • • (收起)

[完美客户服务成就卓越](#) [下载链接1](#)

标签

客户服务

服务

评论

概括程度太高，让人读得有点不知所以然。但相对于狭隘的对客户的理解，整本书明确的内部客户意识，是值得学习体会的。

[完美客户服务成就卓越](#) [下载链接1](#)

书评

[完美客户服务成就卓越](#) [下载链接1](#)