

服务从心开始



[服务从心开始_下载链接1](#)

著者:林田正光

出版者:

出版时间:2011-12

装帧:

isbn:9787544246651

从最初的小服务生，到酒店高管；从小酒店，到丽思卡尔顿。作者林田正光将自己在酒店业的服务经验倾囊相授，总结了50条服务业最高格言，并创建了一套行之有效的顾客

满意度哲学。

通过《服务从心开始——服务业达人的50句职场箴言》，读者可以了解并学到一流酒店的服务标准、服务理念、服务精神，即一切服务都要从“心”开始，要有“感恩心”、“诚实心”、“善解心”、“谦卑心”、“爱心”、“宽容心”、“责任心”、“奉献心”。只有实践了“八心”，才能真正实现“顾客满意”，才是真正的“服务业达人”。对于众多服务行业的从业人员来说，《服务从心开始——服务业达人的50句职场箴言》是您通往成功的必备宝典。

作者介绍:

目录:

[服务从心开始_下载链接1](#)

标签

用心服务

服务

评论

虽然作者从事酒店业数十年，但这本书写的东西可以运用到几乎所有行业，从刚入门的新手到有一定高度的领导，都有涉及。不像《人性的弱点》，理论和实例居多，这本书更多地是教你怎么做，写得无比详细透彻，无一不透露出日本人的精细敬业。我这走出深陷泥塘的方法，就在这本书中，学习！

长者的教导。只有“该这样做”，没有“怎么才能做到”

[服务从心开始_下载链接1](#)

书评

[服务从心开始_下载链接1](#)