

《极致服务》

图书基本信息

书名：《极致服务》

13位ISBN编号：9787300207189

出版时间：2015-3

作者：【美】肯·布兰佳,【美】凯西·卡夫,【美】维基·哈尔西

页数：200

译者：王霆

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《极致服务》

内容概要

《极致服务》

作者简介

《极致服务》

书籍目录

译者序

第一章 令人沮丧的交易

第二章 有趣的课程

第三章 什么是极致服务？

第四章 变革的催化剂

第五章 理想服务

第六章 服务文化

第七章 专注

第八章 回应能力

第九章 赋权

第十章 六个月后

自我评估

致谢

关于作者

《极致服务》

精彩短评

1、垃圾

2、服务看似简单实则不易，你能带领好一个客户，但能让一个客户记住你并以后随时随地只要出现这个场景就会想起你吗？而且，服务本身是在服务好客户的同时，为公司创造更多的利益，在现在市场竞争如此激烈的情况下，再没有好的服务意识，客户可以随时更换一个.....

3、全书字没多少，模型就一个，烂俗的“杜拉拉”的故事说了一遍又一遍，找几个大佬写个书评，小破书就能卖到47，这东西放教科书上就一个自然段的事儿，捞钱捞到这份上，我也是醉了

4、上豆瓣来一看，寥寥数人读过此书，而还是价位这么高的一本书。上面布置的任务，看完写读书心得。讲的道理其实很不错，但实际上再不错也很难撑起一本书。读书心得已写。整体来说，书还是值得一看，但是49的价格实在是高了。

5、大道至简，服务即关系，对内的，对外的。但有些太简了，见人说人话见鬼说鬼话，做服务要的是差异化，一味的“好”不是上策。

6、人们最长犯的错误就是这山望着那山高，当你去做一个改变的时候是否尽了最大的努力去改变和影响~而我们需要的是主动去影响我们的未来而不是守株待兔。当我们还在迷茫的时候，掌握那些现今你觉得重要的事情，并去实现它们~以此你会发现你所需要的和必须去做的是什么呢。

7、应该推荐给正在读大学人来看，尤其是将来从事服务行业的。

8、高中作文的写作水平，为了阐述几个观点，刻意捏造了一个故事，就是篇幅稍微长一点的《读者文摘》。

9、老总把书给我，叫我好好读，读完写一篇读后感，我看了一半，只想说，给钱就会多卖点儿命好么！什么服务不服务，老娘烦躁得很！

10、关系建立在服务之上！“要想业务成功，归根结底要有关系，而关系则建立在服务之上。那些从长远来说取得了成功的公司，往往都重视培养内部员工关系和外部客户关系。”

11、ICARE. Ideal service, Culture of Service, Attentiveness, Responsiveness, Empowerment

12、服务是一种由内而外的展现。很多企业都会强调服务的重要性，每个员工也都明白服务的重要性，但是为什么能够提供极致服务的企业屈指可数？是因为企业内部没有明确的服务目标、文化、制度，没有快乐的员工，这些对于企业而言又是非常难以转变的，因此，服务常常只是变成了口头上的强调，而完全无法在实际的客户来往过程中体现。在产品同质化、竞争白热化的时期，凸显出服务的企业会赢得市场更多的份额，快速成长。在国内，极致服务的案例永远无法绕开海底捞，也是一个由内而外成功地典型。企业对员工好，员工带着快乐上班，服务好客户，企业受益。良性循环的螺旋就这样不断地变好。所以，想要打造极致服务，一定先从内部开始，为员工设置目标，打造服务型文化，做好培训，提高员工满意度，合理授权，由内而外地一步步前行。

13、难以想象这么一本薄的书能卖到49块钱

《极致服务》

精彩书评

《极致服务》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu000.com