

《向联邦快递学客户服务》

图书基本信息

《向联邦快递学客户服务》

内容概要

在产品高度同质化的今天，服务已经成为决定竞争成败的关键因素，服务的优劣直接关乎企业的生存和发展。现在，几乎所有的企业都把提升客户服务水平作为企业持续发展的头等大事，如何创建卓越的客户服务体系是每一个企业都必须认真思索的问题。联邦快递是以客户服务备受赞誉的世界500强企业，这家快递行业的领袖公司已经连续3年名列《财富》杂志的“全球十大最受推崇公司”排行榜。在联邦快递，客户服务的理念并没有停留在口头上，而是通过精心设计的客户服务体系将客户服务理念落实到了每名员工的每项活动之中。现在，联邦快递的客户服务已经成为全球其他企业学习的典范。近几年，每年都有世界各地的商业人士慕名参观联邦快递公司的营业中心，实地探索这个快递巨人客户服务的秘密。本书的作者迈克尔·巴斯克曾是联邦快递公司主管销售和客户服务的高级副总裁，也是联邦快递客户服务文化与客户服务体系的缔造者。他通过自己掌握的大量第一手资料，深入剖析了联邦快递的客户服务文化和客户服务体系，并从中总结出了可以在任何一个组织中得以应用的客户服务原则。更为可贵的是，作者不仅提供了广泛适用的客户服务理论，而且通过大量详实的案例给出了把理论变为现实的途径。

《向联邦快递学客户服务》

书籍目录

第一部分 理论

第1章 美国，你拥有了一家新航空公司 联邦快递公司

第2章 系统驱动人

第3章 愿景

第4章 言行中的价值观

第5章 目标

第6章 相关性

.....

第二部分 应用

.....

第三部分 结果

.....

附录A 联邦快递取送站理想之愿景

附录B UPS公司始人所表述的公司原则

《向联邦快递学客户服务》

精彩短评

1、好书! 100%的好书,学了很多东西,也正在实践中.

《向联邦快递学客户服务》

精彩书评

1、联邦快递很糟糕！不知道还有没有更垃圾的快递公司！我用过，服务不好，时间慢，价格还出奇的贵！感觉是一个很傲慢无礼，还什么都做不好的公司！我觉得我们需要树立一个我们自己国家品牌的快递公司，赶走这些垃圾外国公司。

《向联邦快递学客户服务》

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