

《绝技》

图书基本信息

书名：《绝技》

13位ISBN编号：9787100096591

10位ISBN编号：7100096596

出版时间：2013-10

出版社：商务印书馆

作者：[美]托尼·克拉姆

页数：235

译者：秦其伦

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

《绝技》

内容概要

本书将告诉你如何达到世界顶级服务水平，这一水准将会让你的企业在同行内迅速脱颖而出，让你的客户成为铁杆回头客。要想赢得顾客并能让他们对商家忠心耿耿，长期地、不时地光顾店家，你要提供的服务就不能是仅仅满足他们的要求而已，而是要远远的超越顾客所需要的。也就是说，你提供的服务要远远超越顾客的要求，方方面面都要周到细致。这样顾客对你所提供的服务满意度会不断地加强，最终他们会认定你是他唯一的选择，这就是我们说的终极服务，而要做到这一点，你必须确保你的每一项服务都要达到相当的质量。这是你需要关注的重点。本书语言犀利，可操作性强，可为你提供顶级服务的新措施；书中的实际案例分析会让你明白什么是劣质服务，什么是可接受服务，什么是超级服务，并了解它们之间的区别。

《绝技》

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