

# 《破窗》

## 图书基本信息

书名：《破窗》

13位ISBN编号：9787508607351

10位ISBN编号：750860735X

出版时间：2006-10

出版社：中信出版社

作者：[美]迈克尔.莱文

页数：216

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](http://www.tushu000.com)

# 《破窗》

## 内容概要

破窗：细节管理如何缔造一流企业，ISBN：9787508607351，作者：（美）莱文 著，冯斌，胡晓卫 译

## 精彩短评

- 1、被公司强制阅读的书，看的不带劲，其实还是不错的，细节管理对企业来说是太重要了
- 2、 不管国内企业如何热衷于“细节决定成败”还是“细节无用论，战略更重要”之类的争论，但改变不了这样的现实：就是，消费者有权用自己的货币，作一次投票，消费者可以选择他/她认为最合算的、服务态度最好的供应商。

顾客，终究是提供现金的来源。

我们没必要100%地听从顾客的，但是，从服务质量上来说，一定要让顾客觉得服务的水平是比较高水准的。

细节方面，我们不能因为墙面的少量裂纹，而让麦当劳的顾客误以为这些墙面碎屑有可能掉到我们点的食物当中来。

这一本书，我权衡了很久，想在三颗星与四颗星中择一而列之。最终还是给了四颗星。

——在网上购书，我常常会看一下出版社。这本书，是中信出版社出的。

- 3、提供超出客户期待的服务，立即处理破窗。
- 4、恩，总感觉有点看不懂。。。
- 5、所有的细节都会影响最终绩效，有点道理。
- 6、无论新兴轻或是资历企业，细节管理要做到“一丝不漏”才能避免顾客流失。
- 7、已购

## 《破窗》

### 精彩书评

1、不管国内企业如何热衷于“细节决定成败”还是“细节无用论，战略更重要”之类的争论，但改变不了这样的现实：就是，消费者有权用自己的货币，作一次投票，消费者可以选择他/她认为最合算的、服务态度最好的供应商。顾客，终究是提供现金的来源。我们没必要100%地听从顾客的，但是，从服务质量上来说，一定要让顾客觉得服务的水平是比较高水准的。细节方面，我们不能因为墙面的少量裂纹，而让麦当劳的顾客误以为这些墙面碎屑有可能掉到我们点的食物当中来。这一本书，我权衡了很久，想在三颗星与四颗星中择一而列之。最终还是给了四颗星。——在网上购书，我常常会看一下出版社。这本书，是中信出版社出的。

# 《破窗》

## 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](http://www.tushu000.com)