

《五星级服务》

图书基本信息

书名：《五星级服务》

13位ISBN编号：9787510065569

10位ISBN编号：7510065569

出版时间：2014-2

出版社：世界图书出版公司·后浪出版公司

作者：[美]莱昂纳多·因基莱里,迈卡·所罗门

页数：168

译者：杨波

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

《五星级服务》

内容概要

西培思酒店集团主席兼首席执行官、丽思卡尔顿酒店公司前总裁兼首席运营官 霍斯特·舒尔茨作序推荐

真正的客户忠诚度，是世界服务业领袖长领风骚的首要秘诀

无论你身处酒店、银行、保险公司等各种服务业，或是其他行业的服务职位，

本书都是你建立长久客户忠诚度的实操指南

[编辑推荐]

什么样的服务足以保证建立客户忠诚度呢？不是询问客户有什么需求，然后向其提供所要求的服务。在客户没有表达需求、甚至还没有意识到有某种需求的时候，你就先知先觉并迅速作出反应，这种服务才行。这就是普通服务与建立客户忠诚度的服务之间的区别，前者仅仅是回应客户的需求，而后者是真正具有预见性的服务。本书即是讲述如何提供这种服务。

建立客户忠诚度的服务理念和方法源自作者们的经验。莱昂纳多·因基莱里是卓越的服务专家，他为他参与经营的丽思卡尔顿酒店、宝格丽酒店和华特迪士尼公司带来了巨大改变，他还带领团队运用这些理念打造了新度假酒店品牌嘉佩乐和索利斯。而另一位作者迈卡·所罗门则将他在地下室创立的绿洲唱片公司打造成了娱乐和科技产业的领导者，其经营之道登上了众多商业出版物。他们的理念和方法适用于不同行业和规模的企业。

“很少有企业能够意识到客户忠诚度是多么可贵，”作者们说。“企业的很多方面你是无法掌控的，但有一个最重要的过程，即建立客户忠诚度，却遵循着可以预见的、稳定的规律，这些规律只需要一次就能掌握。之后就可以成功地运用终生。”

[内容简介]

在竞争激烈的市场上，最有力的增长引擎和确保竞争优势的方法是，将一切资源用于培养真正的客户忠诚度。忠诚的客户对价格不那么敏感，更宽容小失误，并乐于推广其所忠诚的品牌。

本书披露了提供在线和线下客户服务的秘诀，几乎能够确保建立客户忠诚度。书中所述的预期式客户服务方式，发源于丽思卡尔顿酒店和绿洲唱片公司，并成功地应用于各个领域不同规模的组织。豪华酒店、银行、律师事务所、餐馆、旅行社、会议中心、医院等，都从中获得了丰厚回报。读者很容易就能掌握这些受用终生的理念和技术，并将其直接运用于自己的企业。

[推荐语]

《五星级服务》这本书正合我意。莱昂纳多和迈卡的理念、原则和卓越服务的成功案例让你恨不得马上将他们的建议用于你自己的公司。这才是以客户为中心的公司的经营之道！

——肯·布兰查德，美国著名商业领袖、当代管理大师

这本优秀的客户服务战略入门书是经理人和任何有志于转变客户关系的读者的必读书。莱昂纳多和迈卡涵盖的主题十分广泛——从问候客户、给客户指引方向的具体细节到培训员工、维护在线客户信任的更大战略。《五星级服务》是一本真正能够启迪智慧和赢得客户忠诚度的实用手册。

——丹尼尔·平克，畅销书作家

在经济困难时期，客户忠诚度是决定谁能够继续生存、谁将以破产告终的关键因素。莱昂纳多和迈卡写的这本内容精彩而实用的书，深入探讨了建立客户忠诚度的活动。任何想创办新公司的人都应该读一读这本书；对于思考如何度过难关的商业领袖，这本书也值得一读。

——弗兰克·菲尔波特，乔治梅森大学管理学院教授

这是我读过的最好的客户服务书籍。组织合理，易于阅读和消化。书中提供了百分之百正确的卓越服务理念，还有真实的例子。将服务客户的方法整个提升了一个水平。如果你只能买一本关于这个主题的书，那绝对是这一本！

——亚马逊网站读者

《五星级服务》

作者简介

莱昂纳多·因基莱里（Leonardo Inghilleri），西培思酒店集团旗下西培思咨询公司的执行副总裁和管理合伙人。因基莱里是一名公认的卓越服务专家，他创建了丽思卡尔顿领导力培训中心和进修学院。他在丽思卡尔顿酒店公司、宝格丽酒店、华特迪士尼公司以及他和他的团队运营的新度假酒店品牌嘉佩乐和索利斯的经营中发挥着重要作用。

迈卡·所罗门（Micah Solomon），绿洲唱片公司总裁，他创立的这家公司从一间地下室起家，最终成为了娱乐和科技产业的领导者。他的经营之道和辉煌成就曾登上《成功》杂志、赛斯·高汀的全球畅销书《紫牛》，其他商业出版物也以他的公司为案例。所罗门是“客户学院”网站的创始人，也是一位著名的商业顾问和演讲者。

译者杨波，山西财经大学应用经济学硕士，曾在世界卫生组织驻华代表处任项目组翻译，现在广东省卫生厅交流合作处从事口译、笔译工作。

《五星级服务》

书籍目录

序言 霍斯特·舒尔茨

致中国读者

致谢

引言 市场上唯一的商家

第1章 梯子上的工程师

第2章 客户满意的四要素

第3章 语言工程

第4章 补救！

第5章 及时掌握客户信息

第6章 将预期融入产品和服务

第7章 你的员工

第8章 领导力

第9章 什么值得，什么不值得？

第10章 在网上建立客户忠诚度

第11章 问候与道别

附录

注释

出版后记

《五星级服务》

精彩短评

- 1、绝赞。
- 2、什么样的服务足以保证建立客户忠诚度呢？
- 3、这本书不是简单地鼓吹如何树立客户至上的信念——这个很多人都意识到了。而是通过什么途径可以做到这一点。比中国人搞的《海底捞你学不会》这种故弄玄虚的玩意儿好多了。以服务领先，除了企业领导的意识以及后台系统的支撑能力之外，最重要的是企业的利润要足够高，无论海尔还是海底捞，其实都是这样做的。而且对于企业规模我个人认为是有约束的，当企业规模超过一定程度之后，对流程和标准化的复制一定会衰减，对企业文化的认同和理解也会衰减，从而带来实际服务成本的提高和服务能力的下降……服务的价值这种课题，值得深入探讨啊。
- 4、实用！
- 5、要在实践中反复品味与应用。
- 6、Customer Service 服务业的关键在于,如何抓住潜在客户,抓住固定客户,衍生出更多的价值. 这本书真的很不错!
- 7、第四章《补救》中《应该由谁来处理客户投诉》中提到：“所以，为了顾客满意，你的员工要有一定的自主权和对失败的服务马上进行补救--不必等经理点头”。
- 8、嗯，适合给客服看
- 9、非常有用的服务手册。
- 10、持久忠诚人性的客户关系 = （完美的产品+细心周到、热情友善的服务+及时可靠）× 伴随着有效的问题解决过程
- 11、想通过这本书优化游戏运营里的玩家服务支持部分，但实际上干货不是很多，老外絮絮叨叨但实际上的内容并不多，可能也和翻译有关，这本书的翻译质量很烂
- 12、写的杂又乱。
- 13、客户满意 客户忠诚
- 14、刚读完，内容实操性很强，就是有点拗口呀！

《五星级服务》

精彩书评

《五星级服务》

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