

# 《服务制胜》

## 图书基本信息

书名：《服务制胜》

13位ISBN编号：9787504758302

出版时间：2015-11

作者：褚立欣

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)

# 《服务制胜》

## 内容概要

由金师起点出版传媒、中国财富出版社联合推出的一本极具实战指导意义的服务礼仪力作：《服务制胜》。该书作者褚立欣。

《服务制胜》从认识服务的价值出发，使你了解顾客的心理及顾客弃你而去的缘由，从心态、服务、语言技巧上应对顾客抱怨，改善与顾客的关系，提升顾客的满意度，超越顾客的期望，运用服务的关键时刻，坚定服务的信念，赢得顾客的购买和忠诚，最终占据市场绝对优势。

# 《服务制胜》

## 作者简介

褚立欣 高中数学老师出身,世界500强公司高级培训经理、内部讲师,知名咨询公司咨询顾问、内部讲师。复旦大学、深圳大学、贵州大学等高校特邀讲师。中国人力资源开发网(中人网)、总裁培训网、淘课网、培训在线、中华培训网、广东培训网特约讲师。是一位既可以做培训,也可以做咨询的实战型老师。从事服务培训工作达10年之久,培训人数达4万人次,课程满意率均在90%以上。

## 书籍目录

- 第一章服务的价值001
  - 第一节什么是顾客服务003
  - 第二节为什么要服务好顾客007
  - 第三节服务的核心竞争力010
  - 第四节顾客满意是生意兴隆的关键011
  - 第五节终极目标：培育顾客终身忠诚013
- 第二章我们了解顾客吗017
  - 第一节顾客的消费动机019
  - 第二节顾客的消费类型021
  - 第三节顾客的消费需求025
  - 第四节顾客的消费行为027
  - 第五节如何判断顾客的需求029
- 第三章顾客为何弃你而去033
  - 第一节冷漠的态度036
  - 第二节反应太慢038
  - 第三节买不到他要买的产品041
  - 第四节购买过程麻烦042
  - 第五节太凶了043
  - 第六节收款态度太差047
  - 第七节承诺太多，却兑现不了047
  - 第八节借口太多了048
  - 第九节太急着卖东西了050
  - 第十节形象不专业052
  - 第十一节太计较055
- 第四章积极的心态——做好服务的基础057
  - 第一节心态和意识决定服务质量059
  - 第二节明确的职业目标是积极心态的源泉066
  - 第三节自动自发，快乐工作068
- 第五章优质的服务——留住顾客的最好方法073
  - 第一节提供超值服务，让顾客喜出望外075
  - 第二节做好跟进服务，让顾客持续满意078
  - 第三节做好个性化服务，赢得顾客忠诚079
  - 第四节优秀员工的服务技能诀窍082
- 第六章优秀服务人员要能说、会说、巧说089
  - 第一节创造一个正面的服务形象091
  - 第二节积极有效的语言交流099
  - 第三节服务人员的开口三法则105
  - 第四节顾客服务中的非语言沟通119
  - 第五节聆听顾客121
  - 第六节与不同风格的人交往123
- 第七章如何改善与顾客的关系127
  - 第一节顾客关系管理的重要性129
  - 第二节处理异议的基本原则130

第三节获取顾客反馈	135
第四节使用有效的方法处理投诉	138
第五节挽回可能流失的顾客	141
第八章顾客服务的十大信念	145
第一节顾客就是你的收入	147
第二节态度决定一切	152
第三节工作的目的是使顾客满意	154
第四节顾客的忠诚度值10次以上的购买价值	154
第五节开发顾客的成本比卖东西给老顾客贵6倍以上	155
第六节口碑比媒体有效50倍以上	156
第七节顾客要的感觉是亲切	157
第八节生意开始和结束于顾客走了之后	159
第九节公司的政策是成败的关键	161
第十节服务顾客很重要，提醒顾客更重要	163
第九章服务顾客的十个关键时刻	167
第一节初次接触时	169
第二节当顾客生气时	173
第三节当顾客有特殊要求时	174
第四节当顾客拿不定主意时	175
第五节当顾客有抗拒时	177
第六节当顾客想买时	178
第七节当顾客购买后	179
第八节当顾客拒绝时	180
第九节当顾客抱怨时	181
第十节当顾客快要失望时	183
第十章建立以客为尊的服务系统	185
第一节教育员工服务顾客	187
第二节落实顾客服务	191
第三节长期保留顾客的“白金之问”	195
参考文献	198

# 《服务制胜》

## 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)