

《服务客户的56个准则》

图书基本信息

书名：《服务客户的56个准则》

13位ISBN编号：9787501773077

10位ISBN编号：7501773076

出版时间：2006-1

出版社：中国经济出版社

作者：高彦杰

页数：218

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

《服务客户的56个准则》

内容概要

在这样一个以客户为导向的时代，为客户提供卓越服务的能力决定了企业竞争的优势。企业的存在就是向客户提供服务，发现客户的需要并满足它，是企业在竞争中立于不败之地的秘诀。

本书带领读者从家乐福、麦当劳、荣事达、雀巢、海尔、诺基亚等国内外大企业的真实案例中，体会“客户服务”的重要性。全书分为六个方面，如服务理念，人性化服务、优质服务、创新服务、细节服务、个性化服务，全方位阐释“客户服务”的原则，为所有致力于满足客户需求者提供顶级服务方案。

本书提出的56个服务客户准则，通过从理念、人性、优质、创新、细节、个性六个角度的阐述，一扫传统客服滞后的理念，指出为客户提供精品服务的方向，结合典型的中外客服案例升华了奔跑在时代前沿的客服方法，本书将是那些有志于造就自身职业品牌，成就企业核心竞争力的读者的成功宝典。

《服务客户的56个准则》

书籍目录

第一章 服务理念 1 客户满意百分百 2 真正的关心客户 3 树立以服务取胜的信念 4 一切为了顾客 5 永远不要和客户争辩 6 建立严格的客户服务制度 7 尽最大努力服务客户 8 为客户提供全方位服务 9 培养员工的服务意识第二章 人性化服务 10 学会对客户微笑 11 服务需要用心聆听 12 在服务中增加小小的幽默 13 谨慎对待客户咨询 14 让你的声音动听一些 15 在服务中加上人情味 16 让爱心在服务中闪光 17 与客户做零距离接触第三章 优质服务 18 给客户最迅捷的服务 19 为客户提供优质、可靠的服务 20 让客户满意而归 21 把客户的利益放在第一位 22 为客户提供最完美的产品 23 健全质量管理，为客户提供保障 24 服务品质始终如一 25 为客户提供组合式服务 26 满足客户对服务最大化的追求 27 让服务更周全第四章 创新服务 28 推陈出新，以变应变 29 用新的服务建构新的优势 30 坚持不断地创新 31 主动迎合客户需要 32 让服务品质升级 33 网络为服务创造更大空间 34 敢于开拓新的服务市场 35 有针对性地为客户提供服务 36 以奇制胜的创新理念 37 推出新的服务项目 38 增加一些额外服务第五章 细节服务第六章 个性化服务

《服务客户的56个准则》

精彩短评

1、虽然没看，但同事都说好！是书就能获益，只是多少而已！

《服务客户的56个准则》

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