

# 《金爵曼客户服务手册》

## 图书基本信息

书名：《金爵曼客户服务手册》

13位ISBN编号：9787545415605

10位ISBN编号：7545415604

出版时间：2012-11

出版社：维恩兹威格、周晶 广东经济出版社,广东省出版集团 (2013-01出版)

作者：维恩兹威格

页数：124

译者：周晶

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)

# 《金爵曼客户服务手册》

## 内容概要

真的还有必要再读一本关于客户服务的书吗?这样的书市面上有成百上千本，你或许至少也读过十几本了。想听听那个来自密歇根安娜堡一家名字滑稽的餐厅的建议吗?答案是肯定的。因为金爵曼教授服务的方式与众不同，更加有效，并且更加成功。大多数关于客户服务的书都会跟你大谈哲学和理念，而金爵曼则会告诉你具体应该做什么以及应该怎么做。那就来看看的《金爵曼客户服务手册》

金爵曼的联合创始人之一，阿里·维恩兹威格，将所有关于客户服务的最重要的知识总结成一本通俗易懂的培训手册——那就来看看的《金爵曼客户服务手册》，你和你的同事们可以很容易记住这些内容，并将其付诸实践。

# 《金爵曼客户服务手册》

## 作者简介

作者:(美)阿里·维恩兹威格阿里·维恩兹威格于1982年3月与保罗·萨吉诺在密歇根州创办了金爵曼餐厅。他并不是天生的服务高手,而且在创办金爵曼餐厅之前,从未接触过服务业,经过20多年的不懈努力与创新,将这家专卖犹太食物、三明治的餐厅打造成全美最酷、世界知名的美食集团。维恩兹威格将金爵曼的服务培训系统推广至欧、美、日、港、台,成为了餐饮、酒店、金融、零售、电信等领域的服务业者“说得出,做得到”的独特竞争法宝,帮助应用了金爵曼服务培训系统的公司成功开辟了一片获利蓝海。维恩兹威格著作等身,发表过许多有关美食和管理文章。他的近期作品有《金爵曼顶级奶酪》(ZINGERMAN'S GUIDE TO GOOD PARNUBFUBAO-REGGUABO),《金爵曼美食指南》(ZINGERMAN'S GUIDE TO GOOD EATING)。

# 《金爵曼客户服务手册》

## 书籍目录

第一章 理念共享 培训是一流服务的唯一途径 金爵曼的经营全景图 金爵曼的经营使命 愿景 一流的食物(产品)!一流的服务!一流的财务! 指导原则 系统 文化 为什么要提供一流的服务 为什么一流的服务如此难求 第二章 定义 明确定义一流服务内涵 提供一流服务的三个步骤 精确填写订单的四个步骤 有效处理顾客投诉的五个步骤 第三章 执行 把服务做出来 为员工提供一流的服务 同事间彼此提供一流的服务 5—90—5法则 服务品质与服务内容 说过头和做过头(OPuD和uPOD) 打破常规 关键时刻 更好的服务可能带来更多的投诉 第四章 评估 运用工具量化和考核服务质量 为什么要评估结果 服务品质可预知未来获利水平 如何评估服务质量 如何利用评估指标 第五章 奖励 奖励一流的服务 对一流的服务表示认可,并提供奖励 服务之星 后记 一次只服务一位顾客 附录 金爵莹实用百宝箱 金爵曼的指导原则 有效电话服务的六个步骤 提供特别服务 为听力不便者提供一流服务的十条建议 提高服务品质的十个步骤

# 《金爵曼客户服务手册》

## 编辑推荐

真的还有必要再读一本关于客户服务的书吗?这样的书市面上有成百上千本，你或许至少也读过十几本了。想听听那个来自密歇根安娜堡一家名字滑稽的餐厅的建议吗?答案是肯定的。因为金爵曼教授服务的方式与众不同，更加有效，并且更加成功。大多数关于客户服务的书都会跟你大谈哲学和理念，而金爵曼则会告诉你具体应该做什么以及应该怎么做。那就来看看阿里·维恩兹威格的《金爵曼客户服务手册》吧。

# 《金爵曼客户服务手册》

## 精彩短评

1、服务业很好的一本参考书。

# 《金爵曼客户服务手册》

## 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)