

<<品牌服务人教程>>

图书基本信息

书名：<<品牌服务人教程>>

13位ISBN编号：9787563713219

10位ISBN编号：7563713212

出版时间：2005-10

出版时间：旅游教育出版社

作者：王伟

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：<http://www.tushu007.com>

<<品牌服务人教程>>

内容概要

“金钥匙品牌服务系列”丛书将包含三个操作层次：

首先，是“服务人”的层次。

《服务人教程》的主要读者对象是服务行业中普通从业人员或刚入门的从业人员。

“服务人”与普通“服务人员”最大的不同在于有无服务信仰与职业生涯目标。

“服务人”是以“在客人的惊喜中，找到富有的人生”为信念标准，并在此基础上展开服务心法与实践技能的修炼，其职业目标直热量“品牌服务人”——“金钥匙”。

在服务工作中，“服务人”较“服务人员”更具服务的真诚和力量，心态更踏实，更能融洽与客人的关系。

其次，是“品牌服务人”的层次。

从“服务人”走向“品牌服务人”，即真正意义上的“金钥匙”，是一个本质的飞跃。

《品牌服务人教程》面对的读者是有一定行为经验的从业人员，或相对成熟的从业人员。

“品牌服务人”，是树立“以服务为天职”的职业观，并在此基础上全面致力于将服务心法与技能提升至艺术层次的服务人员，从而实现“用心极致”，令客人“满意加惊喜”的服务艺术境界。

最后，是“服务经理人”的层次。

《服务经理人管理手册》主要读者对象是服务行业的经理人事管理者。

“服务经理人”们将通过自己的努力，阐释“给人方便，给人自信，给人欢喜”的核心理念，打造服务业运作机制及其人力资源开发体系，发现、培养、组织“服务人”、“品牌服务人”，实现整个服务企业的提升。

<<品牌服务人教程>>

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:<http://www.tushu007.com>