

<<一分钟优质服务>>

图书基本信息

书名：<<一分钟优质服务>>

13位ISBN编号：9787802519169

10位ISBN编号：7802519160

出版时间：2011-5

出版时间：金城出版社

作者：布鲁斯·莱夫勒

页数：123

译者：陈姗姗

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>

<<一分钟优质服务>>

内容概要

听一位在迪士尼乐园工作生活多年的员工娓娓道来：迪士尼运营方式的精髓就是创造良好优质的服务文化!

## 作者简介

布鲁斯·莱夫勒现任美国Enspiron咨询培训公司总裁。

他的第一份工作是迪士尼乐园现场表演团队的演员，这个团队被称为“迪士尼王国的孩子们”。

当时迪士尼乐园要求他到佛罗里达表演，并负责管理其他几个专业团队。

在那里，他得到了一个独一无二的机会，负责设置一个新岗位，监管演员们在迪士尼未来世界和魔幻王国的表演，并全面管理魔幻王国。

布鲁斯极富热情，善于挑战、鼓励公司雇员和领导层，使他们的潜力得到充分的发挥，并帮助他们取得成功。

他离开迪士尼世界后，又帮助医院、其他主题公园、计算机公司、超市、购物店、航空公司、银行和旅店等提高他们的服务水平。

目前，布鲁斯和妻子及两个孩子都居住在美国田纳西州的布伦特。

<<一分钟优质服务>>

书籍目录

第一章 因为态度，所以出众

- A. 态度就是选择
- B. 保持积极的态度
- C. 做最好的自己

第二章 问候客户(G)——第一把钥匙

- A. 欢迎客户
- B. 主动与客户交流
- C. 电话定基调

第三章 联系(R)——第二把钥匙

- A. 与客户建立联系
- B. 改善与客户的关系
- C. 提供个性化服务

第四章 超越客户预期(E)——第三把钥匙

- A. 借助提问的力量
- B. 追求卓越
- C. 付出额外的努力

第五章 赏识客户(A)——第四把钥匙

- A. 认可每一个人
- B. 为别人的成功投资
- C. 修复过失至关重要

第六章 感谢(T)——第五把钥匙

- A. 感谢你的客户
- B. 用其他方式来表达谢意
- C. 感谢你的同事和上司

第七章 让自己更受欢迎

- A. 对人友善
- B. 以礼待人
- C. 和睦相处

最后的思考

<<一分钟优质服务>>

章节摘录

版权页：第一章 因为态度,所以出众在过去的二十多年中,雇员的态度总体上呈现出越来越差的趋势。雇员和客户之间的联系变得越来越少,他们仅仅投入了时间,机械地完成工作,而并没有真正关心客户的需求。

即使他们注意到了客户的需求,态度也是冷淡而生硬的。

在今天的商界。

我们担心的主要问题之一就是雇员缺少对客户的尊重,雇员与客户相互之间也缺少尊重。

在简介中我已经提到,在受邀管理魔幻王国和未来世界的演出服务之前,我非常荣幸能够成为迪士尼乐园和迪士尼公司的演员,我的工作就是在主题园区培训迪士尼演员的演出技能.他们在森林河流之旅主题园区、飞越太空山主题园区和地球号宇宙飞船历险主题园区表演。

在工作过程中,我发现有些迪士尼演员需要额外的培训,所以我开发了新项目来提升他们的客服水平、激发他们的工作动机、加强团队合作、提高交流和领导能力。

培训项目很成功,消息也传到了纪念品店、餐饮部、售票部、停车管理部和来宾关系部。

不久,各部门也要求进行培训,对我而言,这个工作最雷挑战性,也最有成就感。

之后我在演员选拔部门工作了一年多,负责为一些部门挑选新演员。

那一年,我招聘了500多个新演员,而我挑选的首要标准就是他们的态度和工作方法,我的理想人选一直都是那些态度积极、喜欢交流、乐于助人、努力改善人际关系的人。

具备这些品质的人通常是迪士尼世界演员中最成功的人。

## <<一分钟优质服务>>

### 媒体关注与评论

《一分钟优质服务》不仅讲述了如何为客户提供一流的服务，它也是一本提高公司每一个雇员的专业水平的实用手册。

这本书也映射出生活中的种种成功，而所有的成功都源于良好的态度，并最终使你成为一个优雅、善良而受欢迎的人。

在这个过程中，你所做的每一件事都要力求卓越。

我相信布鲁斯的书会对公司的每一个雇员和领导产生深远的影响，从而提高客户对公司的满意度并让他们成为公司的永久客户。

——世界500强企业、美国大众超级市场公司经理乔·扎尔科内长期以来市场都亟需一本内容简明扼要、专为一线雇员撰写的、有关一流客户服务的指导手册，《一分钟优质服务》就是这样一本手册！

布鲁斯·莱夫勒为每一位公司经理准备了一套极富价值的工具.用以培训公司雇员，从而为客户创造出一流的服务。

明智的领导会成批购买这本书.并使之成为每一个雇员的必读书籍。

——成功激励作家、演说家比利·雷格斯

## <<一分钟优质服务>>

### 编辑推荐

《一分钟优质服务》：一分钟成就卓越——创造一流服务的钥匙，迪士尼世界的卓越服务，你也可以做到。

#### 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>