

<<黄金服务15秒>>

图书基本信息

书名：<<黄金服务15秒>>

13位ISBN编号：9787806880265

10位ISBN编号：7806880267

出版时间：2003-8

出版时间：天津社会科学院出版社

作者：凯瑟琳·迪佛利

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>

<<黄金服务15秒>>

内容概要

本书的目的在重新探索一些老生常谈，却受用无穷的道理，并佐以相关研究和案例，让一般常识转变成组织里的共识和习惯。

借此将有能力向竞争对手的市场攻城掠地，冲高公司利润。

本书并未提到任何颠覆世界的革命性学术启示，或是让人一夜致富的神奇法则。

成功背后隐藏的秘诀是很奇妙的经验，我本来想将本书取名为“服务致胜的七大秘招”，不过事实依旧是：要达到服务或其他事业的成功，根本没有轻松愉快的“秘诀”。

<<黄金服务15秒>>

书籍目录

序 服务万岁

第一章 以客为尊——自我尊重

何须曲意奉承？

大老板也要捡垃圾

服务始终来自人性

乐在工作，和气生财

好员工带来好顾客

成功没有方程式

七大摘要

第二章 买服务，送产品——超越期待

超值又不蚀本

“桌布”在哪里？

亲近又不会太腻

“软”服务是

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>