

《服务赢在细节和方法》

书籍信息

版次：1

页数：262

字数：210000

印刷时间：2007年09月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787506444811

内容简介

我们要学会在细节上提升自己，不要因为事情太小就不重视。大海之所以博大，就在于地势很低，很多小溪流都汇入其中。事实上，很多看起来很小的事情到最后往往会影响全局。要注重服务知识的一点一滴的积累和好习惯的日渐养成，同时还要学会细心观察。这些都需要我们在细节上下足工夫。不要因为自己做的事情小而灰心丧气，要知道再小的事情如果能够坚持做好，也会形成很大的成就。注重细节还要学会将复杂的事情简单化，简单的事情重复做，其实，很多成功人士都是在琐碎的小事中培养了自己的大气魄。

目录

第1章 服务成败的关键在细节

细节见精神，做好自我营销

要有从小事做起的心态，不要好高骛远

通过细节了解顾客

在细节上强过竞争对手

人之常情：白纸和黑点

立足细节，着眼长远

第2章 在细节上注重自我提升

不以善小而不为，不以恶小而为之

注重服务知识和能力的自我积累

养成注重细节的好习惯

细心观察和认真学习

复杂事情简单化，简单事情重复做

在琐碎的事中培养自己的大气魄

第3章 在细节上增进顾客信任

把顾客的小事当大事

时刻注意言谈举止

在细节上关心顾客

多听少说是艺术

让顾客感受到你的努力

给顾客信任自己的理由

第4章 好的服务源于好的方法

让顾客共同参与

换位思考

不推卸责任

不回避产品和服务缺陷

管理好自己的时间和目标

积极响应顾客

第5章 处理顾客抱怨的方法

抱怨在所难免

有抱怨才有改进的可能

运用同理心，不要直接反驳

运用自尊和尊重化解抱怨

化顾客抱怨为销售助力

同样的错误不要犯第二次

第6章 保证顾客满意的方法

不仅要满意，而是要非常满意

超越产品，分享顾客的欢乐和忧伤

让顾客感动的方法

让顾客忠诚的方法

让顾客介绍新顾客的方法

如何成为顾客的朋友

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)