

客户服务管理（第2版）



[客户服务管理（第2版）_下载链接1](#)

著者:李先国，曹献存 著

[客户服务管理（第2版）_下载链接1](#)

标签

评论

很实用的书籍，慢慢拜读

书包装特别好，看着也不错，希望可以学到知识

不错，包装很好，内容还没看

给单位同事购买得

收到了还没开始学 看着不错的

不错不错不错不错不错不错

售后服务人员值得一看，规范化，专业化

比去超市买东西方便快捷，好评

给单位买的，还可以

非常好，很好，不错。

还是一样的快速

排版印刷都还可以，是正版，有针对行，好资料

不错，发货速度可以....

物美价廉，下次还来，好评

东西不错，物流速度也快。

经常在京东购买，不错

活动购买超级优惠

很满意书的质量，京东东东不会让我们失望！

书是正版书，感觉还不?错，物流很快

很不错的一本书，商家的服务态度是一流的，物流也相当给力！

不错，买了无数次的了，呵呵

好好好好好好好好好好好好好好

很好看，！。挺好用的

书很给力，书很给力，书很给力，好事说三遍

别人推荐购买的，超级实用，分析到位

人的时候结束复印咸宁老师今天

不错~~~~~

挺好的，就为凑字哈，各位亲。

真心不错哦 哈哈哈哈哈

一般般啦啦啦啦啦啦啊

其实我还没看完，快递很给力

书很好，正版，值得购买。

还好，可以学习

部分内容还是能用得上的

可以可以可以

快递很给力，书很实用

还没开始看

挺好的书籍，购买方便

很实用

好评！

很一般

还不错

理论书，内容一般，收获不多

淘！宝！搜索onee 发现超越想象之美

内容不够翔实，条条框框的东西太多。一般。

这次发货有点慢~但是书的质量感觉还可以~

不错

给力

很一般 不是很值得购买

垃圾产品，内容一般

好评

看了下，内容很空洞，学不到什么真的有用知识。

速度很快，12小时就到货了，印刷和纸张都很好！ 适合客服部门培训用！

1118721752544444445281111111111111

破损

工作需用，非常好的书！

过去买过，借给朋友找不到了，重新买一本。

很实惠，赶上了活动价！

还可以吧。。。。。。。。。

很实用，支持京东！！

非常专业的客户服务管理书籍

价格稍贵，，，，，，，，，，

超级好用，下次还会来的。

质量好 价格也蛮公道的

单位买的，全是工具用书，京东买方便，还送货上门。

好书，多学点东西总对

观点新颖，有重要参考价值

书本还好，内容一般般！

对我现在工作比较有帮助，不错

书挺好的值得买

[ZZ]写的的书都写得很好，[sm]还是朋友推荐我看的，后来就非非常喜欢，他的书了。除了他的书，我和我家小孩还喜欢看郑渊洁、杨红樱、黄晓阳、小桥老树、王永杰、杨其铎、晓玲叮当、方洲，他们的书我觉得都写得很好。[SM]，很值得看，价格也非常便宜，比实体店买便宜好多还省车费。

书的内容直得一读[BJTJ]，阅读了一下，写得很好，[NRJJ]，内容也很丰富。[QY]，一本书多读几次，[SZ]。快递送货也很快。还送货上楼。非常好。

[SM]，超值。买书就来京东商城。价格还比别家便宜，还免邮费不错，速度还真是快而且都是正版书。[BJTJ]，买回来觉得还是非常值的。我喜欢看书，喜欢看各种各样的书，看的很杂，文学名著，流行小说都看，只要作者的文笔不是太差，总能让我从头到脚看完整本书。只不过很多时候是当成故事来看，看完了感叹一番也就丢下了。所在来这里买书是非常明智的。然而，目前社会上还有许多人被一些价值不大的东西所束缚，却自得其乐，还觉得很满足。经过几百年的探索和发展，人们对物质需求已不再迫切，但对于精神自由的需求却无端被抹杀了。总之，我认为现代人最缺乏的就是一种开阔进取，寻找最大自由的精神。

中国人讲“虚实相生，天人合一”的思想，“于空寂处见流行，于流行处见空寂”，从而获得对于“道”的体悟，“唯道集虚”。这在传统的艺术中得到了充分的体现，因此中国古代的绘画，提倡“留白”、“布白”，用空白来表现丰富多彩的想象空间和广博深广的人生意味，体现了包纳万物、吞吐一切的胸襟和情怀。让我得到了一种生活情趣和审美方式，伴着笔墨的清香，细细体味，那自由孤寂的灵魂，高尚清真的人格魅力，在寻求美的道路上指引着我，让我抛弃浮躁的世俗，向美学丛林的深处迈进。合上书，闭上眼，书的余香犹存，而我脑海里浮现的，是一个“皎皎明月，仙仙白云，鸿雁高翔，缀叶如雨”的冲淡清幽境界。愿我们身边多一些主教般光明的使者，有更多人能加入到助人为乐、见义勇为的队伍中来。社会需要这样的人，世界需要这样的人，只有这样才能创造我们的生活，[NRJJ]希望下次还呢继续购买这里的书籍，这里的书籍很好，非常的不错，。给我带来了不错的现实享受。希望下次还呢继续购买这里的书籍，这里的书籍很好，非常的不错，。给我带来了不错的现实享受。

很好的书籍很好的学习必备佳品，，，，希望宣传能给力的，能越做也好，下次还会在来的额，京东给了我不一样的生活，这本书籍给了我不一样的享受，体会到了购物的乐趣，让我深受体会啊。希望你能越做越好，成长有你有我大家一起来，很好的宝贝。

是老师让买的书，内容还好

今晚收到商品，验了货，和网上挂图及说明的内容相符，同时还有发票，质量又有保障，很好的。物流师傅可真是辛苦啦，晚上九点送过来的，不劳辛苦的真是敬业。此书翻看了一下非常不错，很实用的，价格还很优惠，称得上物美价廉，所以非常值得推荐给大家的。我对此次购物的体验感觉非常好，以后会一直关注和体验的，在此希望商家再接再厉推出更多更好的商品，让我们消费者选择。我们会一如既往地永远支持京东。。。

这个还行，内容什么的，更偏向工具书……

内容写的很实用，适合各行业的客服工作。

一本畅销教材， 实用、 易读和有趣

很实用！希望对以后工作有用处。

好书，正版，值得购买。

不错的书，值得借鉴的好书。

挺好，挺好，挺好，到货快

买书、读书、藏书，对我来说是一个幸福的过程。我的书都是在京东买的。以前有“书非借不能读也”的说法，到我这里就变成

“书非买不能读也”了，在今天这个书价飙升的时代，买书已成为了一种很“奢侈”的消费行为，很多人宁愿在网络上读电子图书，也不愿意花这个“冤枉钱”。但是我却一直保持买书的“奢侈”习惯，我喜欢在书店里淘书带来的乐趣，更喜欢把买来的书捧在手中任意找一个时间来细读品味，思随书动，灵随书行，那种恬静、惬意的感觉是任何事情也比不了的。

从最初的《读者》、《散文诗》、《青年文摘》等一些期刊的订购，到现在的诗歌散文、随笔小说、文史哲类的书籍，总之都是些人文类的，买书十几年下来豁然发现自己的书柜已多达六七百册了。男人买书犹如女人上街买衣服，不光是注重样式更注重质量，如果遇到一本品质高、内容丰富，很符合口味的书就像如获至宝一样。

我是从来不买盗版书的，这也是真正读书人应该具备的原则，但我也很少去一些综合性的大书店买书。太阳城里的“龙媒书店”我隔三差五就要去转一圈，那里主要经营的是文学类的书籍，书店虽然小但是文化氛围比较好，见到爱不释手的好书就急忙买下来。我还喜欢逛一些大学附近的小书店，无论走到那个地方，我首先想去的就是这个城市的书店，临近大学的更要去，因为那样的书店不乏青春的气息，在那里更容易找到有激情、有深度甚至是有些批判性质的书籍。

书买回来自然是需要读的，但是渐渐的我发现，读书的速度往往是赶不上买书的速度，直到现在书橱里依然有好几套书还没有与我有过“亲密接触”，有时候越放越不想读了，面对这样的书，自己心里也很愧疚与自责，怪自己当初就不应该草率的买回来，又对人家置之不理。好在书八成是都读过的，不然买书只是为了摆设，那就真成为附庸风雅的人了。

读书可以分两种，一种是读有实用性的书，多是为了应付考试的那种；另一种是只为慰藉心灵，寻得精神享受的书，而我说的读书是指后一种的闲书。喜欢读书的人，一定把读书当成一种兴趣与习惯，他也一定是一个乐读者，如果三日不读书就衍生日子苍白，心灵空虚、知识匮乏之感，如同吸烟者犯了烟瘾般的痛苦。

读书可以净化心灵，亦可改变人生。这里我还要说一个观点，那就是读书人往往一味的追求精神的富足，而忽视了身体的健康。“读书养心，锻炼强体”，因此希望大家不要因为读书而忽视了身体的健康，如今的很多近视、腰椎、颈椎不好的病都是因为上学时候长久不良的坐姿引发的。古人云“读万卷书，行万里路”，只读书不行走，真的是人把书读死了，甚至会造成书把人读死。

最后说说藏书。喜欢书的人都是求书欲极强的人，他们总喜欢把喜欢的书占为己有，因此收藏书自然成为读书人爱书、恋书的一种嗜好。看着自己多年积累的书籍犹如金屋藏娇，夜阑人静目视他们仿佛是在与自己昔日的情人对话，挽手相伴遨游在浩瀚的知识海洋，有震撼更有一种内心的满足与幸福。

但是书只放在书橱上是一种形式，藏在内心里，藏在脑海中，然后运用于工作、生活才能称得上是真正的藏书。说白了藏书其实就是在储备知识与快乐，书应该是越读越薄的，把从书中得来的越来越多知识合理的释放出来，才是我们买书、读书、藏书的真实目的。

朋友们！其实生活本身就是一本书，一本无形而博大的书，一本丰富而耐读的书，这本书同样需要我们用精力去购买，用心智去品读，最后用记忆来久久珍藏。

值得推荐，理论性较强

好的书，慢慢看，京东是个不错的买书地！

“知识就是力量”，这是英国著名学者培根说的。诚然，知识对于年青一代何等重要。而知识并非生来就有、随意就生的，最主要的获取途径是靠读书。在读书中，有“甘”也有“苦”。

“活到老，学到老”，这句话简洁而极富哲理地概括了人生的意义。虽说读书如逆水行舟，困难重重，苦不堪言；但是，若将它当作一种乐趣，没有负担，像是策马于原野之

上，泛舟于西湖之间，尽欢于游戏之中。这样，读书才津津有味、妙不可言。由此，读书带来的“甘甜”自然而然浮出水面，只等着你采撷了。

读书，若只埋首于“书海”中，长此以往，精神得不到适当地调节，“厌倦”的情绪弥漫脑际，到终来不知所云，索然无味。这种“苦”是因人造成的，无可厚非。还有一种人思想上存在着问题，认为读书无关紧要，苦得难熬，活受罪。迷途的羔羊总有两种情况：一种是等待死亡；另一种能回头是岸，前程似锦。

我的房间里有一整架书籍，每天独自摩挲大小不一的书，轻嗅清清淡淡的油墨香，心中总是充满一股欢欣与愉悦。取出一册，慢慢翻阅，怡然自得。

古人读书有三味之说，即“读经味如稻粱，读史味如佳肴，诸子百家，味如醢醢”。我无法感悟得如此精深，但也痴书切切，非同寻常。

记得小时候，一次，我从朋友那儿偶然借得伊索寓言，如获至宝，爱不释手。读书心切，回家后立即关上房门。灯光融融，我倚窗而坐。屋内，灯光昏暗，室外，灯火辉煌，街市嘈杂；我却在书中神游，全然忘我。转眼已月光朦胧，万籁俱寂，不由得染上了一丝睡意。再读两篇才罢！我挺直腰板，目光炯炯有神，神游伊索天国。

迷迷糊糊地，我隐约听到轻柔的叫喊声，我揉了揉惺忪的睡眼，看不真切，定神一听，是妈妈的呼唤，我不知在写字台上趴了多久。妈妈冲着我笑道：“什么时候变得这么用功了？”我的脸火辣辣的，慌忙合书上床，倒头便睡。

从此，读书就是我永远的乐事。外面的世界确实五彩缤纷，青山啊，绿水啊，小鸟啊，小猫啊，什么也没有激发起我情趣，但送走白日时光的我，情由独钟——在幽静的房间里伴一盏灯，手执一卷，神游其中，任思绪如骏马奔腾，肆意驰骋，饱揽异域风情，目睹历史兴衰荣辱。与住人公同悲同喜，与英雄人物共沉共浮，骂可笑可鄙之辈，哭可怜可敬之士。体验感受主人公艰难的生命旅程，品尝咀嚼先哲们睿智和超凡的见解，让理性之光粲然于脑海，照亮我充满荆棘与坎坷之途。在书海中，静静地揣摩人生的快乐，深深地感知命运的多舛，默默地慨叹人世的沧桑。而心底引发阵阵的感动，一股抑制不住的激动和灵感奔涌。于是乎，笔尖不由得颤动起来，急于想写什么，想说什么……

闲暇之余，读书之外，仍想读书寄情于此，欣然自愉。

总体还不错，还没有来得及仔细看

前天买的书，从北京发货，今天到了，很快，只俩也很好！

现看现学现用 工作中的工具书

不错，内容写得挺好啊，全是中文，一看就懂

正品，价格实惠，不用去书店了。

不错的书不错的书不错的书不错的书

用于公司职工之家建设，东西据说还不错。

在书店看上了这本书一直想买可惜太贵又不打折，回家决定上京东看看，果然有折扣。毫不犹豫的买下了，京东速度果然非常快的，从配货到送货也很具体，快递非常好，很快收到书了。书的包装非常好，没有拆开过，非常新，可以说无论自己阅读家人阅读，收藏还是送人都特别有面子的说，特别精美；各种十分美好虽然看着书本看着相对简单，但也不遑多让，塑封都很完整封面和封底的设计、绘图都十分好画让我觉得十分细腻具有收藏价值。书的封套非常精致推荐大家购买。
打开书本，书装帧精美，纸张很干净，文字排版看起来非常舒服非常的惊喜，让人看得欲罢不能，每每捧起这本书的时候
似乎能够感觉到作者毫无保留的把作品呈现在我面前。
作业深入浅出的写作手法能让本人犹如身临其境一般，好似一杯美式咖啡，看似快餐，其实值得回味
无论男女老少，第一印象最重要。”从你留给别人的第一印象中，就可以让别人看出你是什么样的人。所以多读书可以让你感觉你知书答礼，颇有风度。
多读书，可以让你多增加一些课外知识。培根先生说过：“知识就是力量。”不错，多读书，增长了课外知识，可以让你感到浑身充满了一股力量。这种力量可以激励着你不断地前进，不断地成长。从书中，你往往可以发现自己身上的不足之处，使你不断地改正错误，摆正自己前进的方向。所以，书也是我们的良师益友。
多读书，可以让你变聪明，变得有智慧去战胜对手。书让你变得更聪明，你就可以勇敢地面对困难。让你用自己的方法来解决这个问题。这样，你又向你自己的人生道路上迈出了一步。
多读书，也能使你的心情便得快乐。读书也是一种休闲，一种娱乐的方式。读书可以调节身体的血管流动，使你身心健康。所以在书的海洋里遨游也是一种无限快乐的事情。用读书来为自己放松心情也是一种十分明智的。
读书能陶冶人的情操，给人知识和智慧。所以，我们应该多读书，为我们以后的人生道路打下好的、扎实的基础！读书养性，读书可以陶冶自己的性情，使自己温文尔雅，具有书卷气；读书破万卷，下笔如有神，多读书可以提高写作能力，写文章就才思敏捷；旧书不厌百回读，熟读深思子自知，读书可以提高理解能力，只要熟读深思，你就可以知道其中的道理了；读书可以使自己的知识得到积累，君子学以聚之。总之，爱好读书是好事。让我们都来读书吧。其实读书有很多好处,就等有心人去慢慢发现.
最大的好处是可以让你有属于自己的本领靠自己生存。
最后在好评一下京东客服服务态度好，送货相当快,包装仔细！这个也值得赞美下
希望京东这样保持下去，越做越好

发货速度还可以，产品还没来得及看

还不错，对我有一定的帮助

很好，很给力！！！！！！

不错，有些案例挺好的！但有些东西不太实用！

好,还行,速度很快!而且很方便!

客户服务管理（第2版）在书店看上了这本书一直想买可惜太贵又不打折，回家决定上京东看看，果然有折扣。毫不犹豫的买下了，京东速度果然非常快的，从配货到送货也很具体，快递非常好，很快收到书了。书的包装非常好，没有拆开过，非常新，可以说无论自己阅读家人阅读，收藏还是送人都特别有面子的说，特别精美各种十分美好虽然看着书本看着相对简单，但也不遑多让，塑封都很完整封面和封底的设计、绘图都十分好画让我觉得十分细腻具有收藏价值。书的封套非常精致推荐大家购买。打开书本，书装帧精美，纸张很干净，文字排版看起来非常舒服非常的惊喜，让人看得欲罢不能，每每捧起这本书的时候似乎能够感觉到作者毫无保留的把作品呈现在我面前。作业深入浅出的写作手法能让本人犹如身临其境一般，好似一杯美式咖啡，看似快餐，其实值得回味无论男女老少，第一印象最重要。从你留给别人的第一印象，就可以让别人看出你是什么样的人。所以多读书可以让人感觉你知书答礼，颇有风度。多读书，可以让你增加一些课外知识。培根先生说过知识就是力量。不错，多读书，增长了课外知识，可以让你感到浑身充满了一股力量。这种力量可以激励着你不断地前进，不断地成长。从书中，你往往可以发现自己身上的不足之处，使你不断地改正错误，摆正自己前进的方向。所以，书也是我们的良师益友。多读书，可以让你变聪明，变得有智慧去战胜对手。书让你变得更聪明，你就可以勇敢地面对困难。让你用自己的方法来解决这个问题。这样，你又向你自己的人生道路上迈出了一步。多读书，也能使你的心情便得快乐。读书也是一种休闲，一种娱乐的方式。读书可以调节身体的血管流动，使你身心健康。所以在书的海洋里遨游也是一种无限快乐的事情。用读书来为自己放松心情也是一种十分明智的。读书能陶冶人的情操，给人知识和智慧。所以，我们应该多读书，为我们以后的人生道路打下好的、扎实的基础！读书养性，读书可以陶冶自己的性情，使自己温文尔雅，具有书卷气读书破万卷，下笔如有神，多读书可以提高写作能力，写文章就才思敏捷旧书不厌百回读，熟读深思子自知，读书可以提高理解能力，只要熟读深思，你就可以知道其中的道理了读书可以使自己的知识得到积累，君子学以聚之。总之，爱好读书是好事。让我们都来读书吧。其实读书有很多好处,就等有心人去慢慢发现.最大的好处是可以让你有属于自己的本领靠自己生存。最后在好评一下京东客服服务态度好，送货相当快,包装仔细！这个也值得赞美下希望京东这样保持下去，越做越好

看着不错，只是文字太多，看着太累

内容不错，有理论，有实例，作为培训教材使用，蛮好的！

书很不错哦，内容和丰富

书到用时方恨少，事非经过不知难。养成自己随时随地都能学习的习惯，你的一生就会受用无穷。事业的发展，生活的丰富多彩，爱情的幸福美满，身心的健康快乐等等，总之，生活工作中我们时时处处都在学习当中。也许你仅仅把在学校，从书本上的学习当成学习了，但实际上那只是人生学习旅程的一部分。处处留心，培养对许多事物的兴趣爱好，你就会不断丰富自己的心灵，增长见识，对生命和生活的意义也就会更为理解。其实，书对人的影响是逐步逐步积累的，就我的读书经验来说，一本书或是几本书对你影响深远那说明你读的书还不够多，古人云，开卷有益，就是说每本书里都有你值得吸收的东西，慢慢的，书读得多了，就会产生一种量变到质变的情况，书读得多了，才能有比较，才能升华。所谓腹有诗书气自华呀！高尔基说过书籍是人类进步的阶梯。在我看来，读书很重要。读书可以让我们学到丰富的知识，可以让我们开阔眼界，还可以使人进步。当我看到客户服务管理（第2版）的标题时，我就决定买下来，李先国，曹献存的书每一本我都很喜欢，大家可以先看下这本书的简介！客户服务管理（第2版）以客户服务管理为核心，从客户管理的基础知识到现代管理系统，对客户管理的理论、方法与技能做了全面的分析与探讨，有助于提高企业及客户服务人员的管理水平。客户服务管理（第2版）内容丰富，通俗易懂，而且引用了大量真实、生动的案例，做到了理论与实践、知识与技术、现代与未来的有机结合，便于读者学习与借鉴。该教材适用于各行业中从事客户服务管理工作或有志于从事客户服务管理工作，是参加全国客户服务职业资格认证考试的必备参考书。从这里就能看出这是一本多么优秀的书！所以我立马就下单购买了，前一天下午下单的，第二天上午就收到了，物流速度那是一个赞！快递员的态度也很好，到之前先短信通知的！书收到后打开包装，外面是有塑封的，看起来很赶紧全新的，赞一个！拆开塑封，纸张摸着很舒服，再赞一个，正版的就是不一样，很喜欢！在读书时，写读书笔记是训练阅读的好方法。记忆，对于积累知识是重要的，但是不能迷信记忆。列宁具有惊人的记忆力，他却勤动笔，写下了大量的读书笔记。俗话说最淡的墨水，也胜过最强的记忆。所以，俄国文学家托尔斯泰要求自己身边永远带着铅笔和笔记本，读书和谈话的时候碰到一切美妙的地方和话语都把它记下来。读书的感觉真好当读书不是为了功名利禄，不是为了自我标榜增加谈资时，书便会给心态平和的读书人带来无法比拟的快乐。若作者怀着一片真情在倾诉，那读者就是有幸的听众。读者与作者是世界上最平等的关系，不会有下对上的卑躬屈膝，也不会有宗教式的疯狂热烈。作者以真诚谱写文字，读者若真正读懂了作者，他们就成为了知己——

一般般啊啊啊啊啊啊啊啊啊啊啊啊

内容不错

本书最大的特色是以目标为导向，以工作流程为中心，通过大量的制度、细则、方案、

表单等工具和模板，帮助读者将客户服务管理工作落实到位。
本书细化了客户服务管理规划、客户信息库建设与管理、客户关系管理、大客户管理、售后服务管理、客户投诉管理、客户信用管理、网络客户服务管理、客户服务质量管理、和呼叫中心管理共十大项工作，为客户服务管理人员开展工作提供了科学有效的模板库和细化执行手册。

本书适合客户服务管理人员、企业培训师、企业咨询师和高校相关专业师生阅读使用。

目录 第一章 客户服务管理岗位设计与工作事项 第一节

客户服务管理岗位设计与目标分解 一、客户服务管理岗位设计 (一)

一般类型客户服务管理岗位设计范例 (二) 技术类型客户服务管理岗位设计范例 (三)

专业服务类型客服管理岗位设计范例 (四) 中小型呼叫中心岗位设计范例 (五)

大型呼叫中心岗位设计范例 (六) 呼入型呼叫中心岗位设计范例 (七)

呼出型呼叫中心岗位设计范例 二、客户服务各岗位目标分解 (一)

客户管理岗位工作目标 (二) 客户关系岗位工作目标 (三) 售后服务岗位工作目标 (四)

客户投诉岗位工作目标

好书，但还没时间看完

我看了这本书籍很好，有不错的感想。认真学习了这本书，给我几个感受

①多向互动，形式多样.互动的课堂，一定的活动的课堂，生活的课堂。互动的条件：平等、自由、宽松、和谐。互动的类型师生互动、生生互动、小组互动、文本互动、习题互动、评价互动。互动的形式：问题质疑、成果展示、心得交流、小组讨论、合作学习、疑难解析、观点验证、问题综述。

②民主平等是指在学术面前人人平等，在知识面前人人平等。不因家庭背景、地区差异而歧视，不因成绩落后、学习困难遭冷落。民主的核心是遵照大多数人的意志而行事，教学民主的核心就是发展、提高多数人。可是总有人把眼睛盯在几个尖子学生身上，有意无意地忽视多数学生的存在。“抓两头带中间”就是典型的做法。但结果往往是抓“两头”变成抓“一头”，“带中间”变成“丢中间”。教学民主最好的体现是以能者为师，教学相长。信息时代的特征，能者未必一定是教师，未必一定是“好”学生。在特定领域，特定环节上，有兴趣占有知识高地的学生可以为同学“师”，甚至为教师“师”。在教学中发现不足，补充知识、改善教法、提高效益，亦可谓“教学相长”。

③我们的教师为了控制课堂，总担心秩序失控而严格纪律，导致紧张有余而轻松不足。轻松的氛围，使学生没有思想顾忌，没有思想负担，提问可以自由发言，讨论可以畅所欲言，回答不用担心受怕，辩论不用针锋相对。同学们的任何猜想、幻想、设想都受到尊重、都尽可能让他们自己做解释，在聆听中交流想法、沟通中达成共识。

④关系和谐，才能有轻松愉快；关系融洽，才能够民主平等。生生和谐、师生和谐、环境和谐、氛围和谐，都需要教师的大度、风度与气度。与同行斤斤计较，对学生寸步不让，艰难有和谐的课堂。和谐的关键在于善待“差生”，宽容“差生”。

⑤教学生抓重点.教学难免有意外，课堂难免有突变，应对教学意外、课堂突变的本领，就是我们通常说的驾驭课堂、驾驭学生的能力。对教师来说，让意外干扰教学、影响教学是无能，把意外变成生成，促进教学、改进教学是艺术。生成相对于教学预设而言，分有意生成、无意生成两种类型；问题生成、疑问生成、答案生成、灵感生成、思维生成、模式生成六种形式。生成的重点在问题生成、灵感生成。教学机智显亮点.随机应变的才智与机敏，最能赢得学生钦佩和行赞叹的亮点。教学机智的类型分为教师教的机智、学生学的机智，师生互动的机智，学生探究的机智。机智常常表现在应对质疑的解答，面对难题的措施，发现问题的敏锐，解决问题的灵活。

教育智慧求妙点.从知识到能力，从情感到智慧，教育逐步进入它的最佳境界。教育智慧表现为对教育本

质的要求，对教育规律的把握，对教学艺术的领悟，对教学特色的追求。

客户服务管理（第2版）有一段写得不错，编辑也推荐,内容简介

靠谱的历史，靠谱的讲述

法国历史学家马克·布洛赫说历史以人类的活动为特定的对象，它思接万载，视通万里，千姿百态，令人销魂，因此它比其它学科更能激发人们的想象力。历史就在每一个人的生活中，所以它至少有五张面孔，真实的历史，记录的历史，传播的历史，接受的历史，想象的历史。历史是什么关键看你能想象到什么。历史可以是能够和时间抗衡的真理，也可以是一整套互相圆谎的谎言可以是胜利者的宣传，也可以是失败者掩耳盗铃的翻案可以是过去传到将来的回声，也可以是将来对过去的反映 号称是易中天

郭德纲的袁腾飞，靠生脆、俏皮而凶猛的历史是个什么玩意儿一飞冲天，但随着时间的推移，畅销带来的版税正日益式微，所以他把历史这个小姑娘重新打扮一番，亲笔写了修订版序，爆了诸多争议的内情，换了一些语言，辩证了一些观点，增添了数万字，加上了20多幅精美插画，换了一个书名这个历史挺靠谱，国际流行大开本双色印刷，不遗忘每一个对历史的贡献，也不宽容每一个对历史的障碍。但实际上，无论是之前的历史是个什么玩意儿，还是现在的这个历史挺靠谱，马克思早在神圣家族中就已经说的很清楚了，不过是追求着自己目的的人的活动而已。

真实的历史，虽然实实在在发生过，但在没有视频记录的过去，已经一去不回，难以再现了。即使在有视频技术的今天，人们还要怀疑视频是不是经过了剪辑、合成。古今多少事儿，都付笑谈中。

历史教科书讲中国的历史，是从公元前约26世纪至公元前21世纪的五帝时期讲起，算到今天，已经差不多一万年了，但我们的常识是中国有五千年的文明史五帝作为信史，尚书、诗经、周易、逸周书、史记·五帝本纪都有记载，但五帝时期却持续了500年，平均每位在位100年，而且当时实行的是禅让制度，而不是世袭制度，那就意味着五帝的寿命都超长，每个人可能都活了120-150年，这个历史靠谱吗

即使是五帝之后的夏王朝，虽然二里头文化遗址似乎说明了夏的存在，但这个遗址并没有发现青铜器、文字和车，即使将来能够证明在商之前存在一个青铜器文明，也难以肯定这个文明就是夏。我们今天认为夏确实存在的根据，主要是司马迁的史记·夏本纪。而问题是，虽然史记的很多内容今天都被证明是信史，但并没有证明史记所有的记载都是信史。史记·夏本纪至今是否是信史都还没有确定，我们历史教科书就已经言之凿凿夏的存在，这又有多靠谱呢

而袁腾飞的这个历史挺靠谱，也只不过是用自己的方式，为高深教材做白话通俗注解，很多地方甚至是低俗的。

书是好书，可是现在对我没有什么用了。

很多踏空者看着股票飞速上涨，后悔的心情不必说了。因此他们现在最希望大盘调整，而他们认可的位置就是大盘年初的起始点1150点。可是大盘已经进入了快车道，怎么可能再回到1150点呢？这些踏空者是把主力当成了傻子，还是把股民当成了傻子？这样赤裸裸地欺骗大家，妄想骗出散户的筹码，是否卑鄙了些呢？ 2.

股改不止，多头不死

我以前就用这个标题写过一篇文章。当时众多朋友都看800点呢，这本身就是笑话。现在回头看看我的这篇文章，大家就知道现在唱空者是什么用心了。

下面的是我2005年10月13日写的文章：

大盘从9月20日受消息面影响开始回落，但是到达60日线附近止跌反弹。其中大蓝筹股

功不可没。另外从政策面现在的消息看，准G股的对价都大幅度地提高，可见管理层的手段越来越高明了。“打一巴掌再给个甜枣”这个基本法则被管理层用得出神入化，可是市场却就吃这一套，所以不必怨天尤人，只要自己能把握住节奏就可以了，我以前的文章也提醒过大家要树立弱化大盘点位的思维。坚决地把股改个股的赢利操作进行到底。要知道只要股改继续，市场的热点就不会散。大幅度的下跌也不会出现。别忘记了国外的投资机构等也是在1100点一线建仓的，他们那么大的资金都不怕，我们有什么可害怕的。请看大盘能见800点的造谣者收声吧，因为一味唱空只能证明你自己踏空的恐惧。

从技术面分析，大盘将继续在1128点~1185点之间运行，由于量能无法有效放大，因此大盘上攻的能力不足。另外大蓝筹股票都没有进入试点中，那么期望大盘报复性上涨也是很理智的。但是一旦量能超过每天110亿（上海）那么大盘将再次站上1200点。而一旦大蓝筹全部进入股改，大盘指数将出现快速上涨，而且涨的幅度会超出大家的想象。另外现在的下跌空间已经相当狭小了，在1100点以上盲目看空的机构就是鼠目寸光，在1100点以上盲目看空的个人就是坑人钱财。股票市场一旦上涨的趋势被确立，那么任何人都是大海里的一叶小舟，不可能和整个趋势做对。所以现在大家应该多了解和倾听来自政策面的声音，因为我们国家的股市就是政策市。

可见，我当时的预测是完全准确的，踏空者想见的800点没见到，那么现在这些更多的踏空者想见的1150点也是根本看不到的。3. 继续上涨的信心来自政策面的鼓励做多要知道周一开盘，国外的资金就可以进入到我们国家的股票市场了。加上近期美元和人民币的比价开始向市场化靠拢，那么一旦人民币继续升值，必然刺激市场再次上涨。而且从政策面的消息看，国家的3500亿资金陆续进场，股改继续深入。那么下跌空间能有多大呢？

在1300点下我们应该抛弃恐慌和不自信，毕竟现在政策需要做多。这才是事情的本质。我们国家不是完全的技术市场，而是标准的政策市场。国家信用最能体现的就是政策的力量。我想问大家：当年邓小平先生主张的开发深圳现在如何？深圳从一个小渔村发展到现在1200万人口的国际化城市，靠的是什么？当然就是政策。海南开发，西部开发，东北振兴，哪个不是政策在起决定性作用？那么现在国家要把股改进行下去，大盘不涨才是违背政策的，国家都在维护市场的正常发展，大家怕的又是什么？国家3500亿的资金在股票市场中，全部券商都被命令进入市场，股改被提高到政治任务的地位，国外资金被完全开闸，这都说明国家对未来的中国股市充满了信心。那么大家还在怕什么？

1300点下唱空的人就是别有用心，就是欺骗大家，就是想骗出大家的筹码。唱空唱得越凶，就越证明他们对踏空的恐惧。大盘就算调整，连1200点都不会触及的。大家现在不必被任何唱空言论所迷惑，坚定地拿住自己的筹码才是最好的选择。事实会证明我今天这段言论的准确性，请大家拭目以待。

客户服务管理（第2版）有一段写得不错，编辑也推荐,内容简介

靠谱的历史，靠谱的讲述

法国历史学家马克·布洛赫说历史以人类的活动为特定的对象，它思接万载，视通万里，千姿百态，令人销魂，因此它比其它学科更能激发人们的想象力。历史就在每一个人的生活中，所以它至少有五张面孔，真实的历史，记录的历史，传播的历史，接受的历史，想象的历史。历史是什么关键看你能想象到什么。历史可以是能够和时间抗衡的真理，也可以是一整套互相圆谎的谎言可以是胜利者的宣传，也可以是失败者掩耳盗铃的翻案可以是过去传到将来的回声，也可以是将来对过去的反映 号称是易中天

郭德纲的袁腾飞，靠生脆、俏皮而凶猛的历史是个什么玩意儿一飞冲天，但随着时间的推移，畅销带来的版税正日益式微，所以他把历史这个小姑娘重新打扮一番，亲笔写了修订版序，爆了诸多争议的内情，换了一些语言，辩证了一些观点，增添了数万字，加上了20多幅精美插画，换了一个书名这个历史挺靠谱，国际流行大开本双色印刷，不遗忘每一个对历史的贡献，也不宽容每一个对历史的障碍。但实际上，无论是之前的历史是个什么玩意儿，还是现在的这个历史挺靠谱，马克思早在神圣家族中就已经说的很清楚了，不过是追求着自己目的的人的活动而已。

真实的历史，虽然实实在在发生过，但在没有视频记录的过去，已经一去不回，难以再现了。即使在有视频技术的今天，人们还要怀疑视频是不是经过了剪辑、合成。古今多少事儿，都付笑谈中。

历史教科书讲中国的历史，是从公元前约26世纪至公元前21世纪的五帝时期讲起，算到今天，已经差不多一万年了，但我们的常识是中国有五千年的文明史五帝作为信史，尚书、诗经、周易、逸周书、史记·五帝本纪都有记载，但五帝时期却持续了500年，平均每位在位100年，而且当时实行的是禅让制度，而不是世袭制度，那就意味着五帝的寿命都超长，每个人可能都活了120-150年，这个历史靠谱吗

即使是五帝之后的夏王朝，虽然二里头文化遗址似乎说明了夏的存在，但这个遗址并没有发现青铜器、文字和车，即使将来能够证明在商之前存在一个青铜器文明，也难以肯定这个文明就是夏。我们今天认为夏确实存在的根据，主要是司马迁的史记·夏本纪。而问题是，虽然史记的很多内容今天都被证明是信史，但并没有证明史记所有的记载都是信史。史记·夏本纪至今是否是信史都还没有确定，我们历史教科书就已经言之凿凿夏的存在，这又有多靠谱呢

而袁腾飞的这个历史挺靠谱，也只不过是用自己的方式，为高深教材做白话通俗注解，很多地方甚至是低俗的。比如，袁腾飞讲二战美国参战，他说美国不想打仗，你德国日本在欧洲、亚洲打，关我屁事啊，但这回打到

非常满意，五星

再版前言

《客户服务管理》一书于2006年12月由清华大学出版社发行4年来，除应用于全国客户服务职业资格认证考试外，还成为许多高校经济管理类专业的教学用书及指导广大客户服务从业者用的工具书，受到社会各界的广泛好评。

期间收到多所高校老师给编者发的E-mail，对教材给予了很高的评价并希望得到一些新的案例或教学PPT。我们深感欣慰，同时也深知书中仍有诸多不足，便开始积累资料以便再版。

随着经济社会的飞速发展，我国的客户服务管理水平也得到了快速发展，已经逐渐与国际接轨。为了更好地反映客户服务管理发展的成果，更好地指导企业实践，再版时机已经成熟。

这次修订结合客户服务管理发展需要，保留了原书的基本框架，在原框架内对部分内容进行了增补或删减，反映了学科前沿；对文字表述进行了提炼，语言更加简练；淘汰部分老案例，增加了一些新的、更具代表性的案例。

我们相信再版此书，不仅会使读者获得更加全面、系统的知识，提高客户服务管理水平，还有助于进一步完善客服管理的知识体系。

本书再版过程中得到了清华大学出版社、全国客户服务考评委员会的帮助与指导，在此深表感谢！再版前言

《客户服务管理》一书于2006年12月由清华大学出版社发行4年来，除应用于全国客户服务职业资格认证考试外，还成为许多高校经济管理类专业的教学用书及指导广大客户服务从业者用的工具书，受到社会各界的广泛好评。

期间收到多所高校老师给编者发的E-mail，对教材给予了很高的评价并希望得到一些新的案例或教学PPT。我们深感欣慰，同时也深知书中仍有诸多不足，便开始积累资料以便再版。

随着经济社会的飞速发展，我国的客户服务管理水平也得到了快速发展，已经逐渐与国际接轨。为了更好地反映客户服务管理发展的成果，更好地指导企业实践，再版时机已经成熟。

这次修订结合客户服务管理发展需要，保留了原书的基本框架，在原框架内对部分内容进行了增补或删减，反映了学科前沿；对文字表述进行了提炼，语言更加简练；淘汰部

分老案例，增加了一些新的、更具代表性的案例。我们相信再版此书，不仅会使读者获得更加全面、系统的知识，提高客户服务管理水平，还有助于进一步完善客服管理的知识体系。本书再版过程中得到了清华大学出版社、全国客户服务考评委员会的帮助与指导，在此深表感谢！

再版前言

《客户服务管理》一书于2006年12月由清华大学出版社发行4年来，除应用于全国客户服务职业资格认证考试外，还成为许多高校经济管理类专业的教学用书及指导广大客户服务从业者用的工具书，受到社会各界的广泛好评。期间收到多所高校老师给编者发的E-mail，对教材给予了很高的评价并希望得到一些新的案例或教学PPT。我们深感欣慰，同时也深知书中仍有诸多不足，便开始积累资料以便再版。

随着经济社会的飞速发展，我国的客户服务管理水平也得到了快速发展，已经逐渐与国际接轨。为了更好地反映客户服务管理发展的成果，更好地指导企业实践，再版时机已经成熟。

这次修订结合客户服务管理发展需要，保留了原书的基本框架，在原框架内对部分内容进行了增补或删减，反映了学科前沿；对文字表述进行了提炼，语言更加简练；淘汰部分老案例，增加了一些新的、更具代表性的案例。我们相信再版此书，不仅会使读者获得更加全面、系统的知识，提高客户服务管理水平，还有助于进一步完善客服管理的知识体系。本书再版过程中得到了清华大学出版社、全国客户服务考评委员会的帮助与指导，在此深表感谢！

好很快很好

东西还不错，发货速度特别快，挺一下星期天在家没事，突然想去附近的超市逛逛。信步走进去看看，来到服装柜台，看见一款上衣，颜色面料都不错，于是心动了，想买，由于这是自选商场，我便去取下来试穿，在镜子前刚穿上，一女服务员走了过来，面无表情的说道知道穿多大号吗？就自己拿着试开了。要买就去收银台交钱，也不看价钱！本来打算买的，一看这个服务员，只好无奈的摇摇头将衣服放回原位，悻悻的走开了。心想我还是到网上来算了，于是回家上网到京东挑选衣服了，看见了这本书就买了。好了，我现在来说说这本书的观感吧，

这本马克·吕布东方印象（套装共5册）我很喜欢噢，太喜欢了啊。（法）马克·吕布写的书都写得很好，还是朋友推荐我看的，后来就非常喜欢，他的书了。马克·吕布东方印象（套装共5册），很值得看，价格也非常便宜，比实体店买便宜好多还省车费。书的内容直得一读，

阅读了一下，写得很好，马克·吕布东方印象（套装共5册）是马克·吕布的摄影作品第一次被正式引进在中国大陆，限印5000套。本书大部分图片均是在国内首次公开亮相，是影像匮乏的五十年代东方世界珍贵的记忆。作为极受推崇的玛格南图片社最负盛名的摄影师之一，马克·吕布曾两次获得新闻摄影最高荣誉之一·大奖，他的作品多以真实、朴质又平实的画面展现了东方的各个层面，很多经典的瞬间已经成为了上一个世纪的时代缩影。为了更好的还原黑白胶片影像，此次印制特选德国象牙双胶纸配以6色印刷工艺，其精密丰富的影调和层次，雅致细腻的纸张质感，将带给读者最为舒适的阅读体验。同时由法国··社全程监制印刷，由于成本高昂，全球合印操作程序复杂，再版可能性几乎为零，因此，本书堪称是一部极具收藏价值的图片圣经。，内容也很丰富。

马克·吕布，伟大的旅行家他是个自由的人。他是个激情洋溢的人。他是个伟大的旅行家，对世界总是充满了好奇心。他是个自由的人。因为他懂得如何在世界的道路上流浪，但却从不会在历史的曲折中迷路。因为他酷爱冒险，喜欢幻想，追寻无法预知的事物，但却与重大事件保持着距离，自由的评判着众多的思想争斗，在各种意识形态面前

维持独立。这个以图像为生的人总与文化为伍，摄影包中总放着几本书。而在他的办公桌上，触手可及之处总有几本精彩的语录。他是个自由的人。他热爱生活，也喜欢拍摄生活。他不追求特效，不刻意导演。当有人要求他对自己的某张照片作出评价时，他会犹豫，显得害羞和为难。他那长长的手指会抚向照片，指出那些线条，划出一条弧线，流连在某处细节上。是啊，此处无声胜有声。此时的语言只能是笨拙的。只有目光的导向才是清晰。我对于世界的美丽一直都比对于暴力和丑恶更为敏感。在我的镜头中寻找

怎么说呢，还行吧，理论大于实际

挺好的书，值得看看。

挺实用的书，喜欢，对工作很有帮助

非常使用的一本书，推荐

很实用，很实用很实用，很实用

书还没看，其他很满意。

写的的书都写得很好，还是朋友推荐我看的，后来就非非常喜欢，他的书了。除了他的书，我和我家小孩还喜欢看郑渊洁、杨红樱、黄晓阳、小桥老树、王永杰、杨其铎、晓玲叮当、方洲，他们的书我觉得都写得很好。中华传世法典天盛改旧新定律令（繁体竖排版），很值得看，价格也非常便宜，比实体店买便宜好多还省车费。书的内容直得一读，阅读了一下，写得很好，天盛改旧新定律令是西夏仁宗天盛年间颁行的一部法典，简称天盛律令，原文是西夏文。天盛律令是中国历史上第一部用少数民族文字印行的法典，全书二十卷，分一百五十门，一千四百六十一条，其详细程度为现存中古法律之最。法典总计二十余万言，没有注释和案例，全部是法律令条文，其内容包括刑法、诉讼法、行政法、民法、经济法、军事法，多方位地反映了西夏社会生活的各个方面，给研究西夏政法、经济、军事、文化提供了大量资料，对研究中国法制史更是具有重要的意义。天盛律令的最早着录风于国立北平图书馆馆刊第四卷第三号（一九三二年）、书题当时译作天盛改良新定法令、天盛年变更定戒教或天盛年变新民制学。，内容也很丰富。天盛改旧新定律令是西夏仁宗天盛年间颁行的一部法典，简称天盛律令，原文是西夏文。西夏是党项人在中国西北地区建立的一个封建王朝，自公元一〇三八年由景宗元昊

正式建国，到二一二七年末帝昺时为蒙古所灭，其间历十代帝王，享国二百九十年。都城兴庆府，后改称中兴府，即今宁夏回族自治区银川市，国土包括今宁夏全部和甘肃、青海、陕西、内蒙古部分地区，先后与北宋及辽、南宋及金成鼎足之势，在中国中古史上占有重要地位。西夏主体民族党项羌，在隋唐时期尚处于原始社会，居处山谷间，无法令，无徭赋，以畜牧为业，不知稼穡（旧唐书党项羌传）。其后族人迁至临近中原的河西地区，形成了臣属于中原王朝的地方政权或称霸一方的割据势力，兼行中原王朝的法律制度和本民族原有的内部习惯法。当筹备正式立国之时，西夏统治者着手制定适用于本国的成文法已成为当务之急。一、本书多读几次，一、诸人不得毁损着籍及敌处所获披、甲。连律毁着籍披、甲时，依偷盗律论处。所得敌人中，允许依私毁而打制新好战具、坚甲，亦可卖于官私所当卖处，此外妄毁者，依所毁数值十缗以内有官罚马一，庶人十三杖，十缗以上一律徒二年。一、军卒所有官马，上属行监、将、盈能等大小首领不得拘乘。若违律时，自拘乘日起每日算力价七十，以枉法受贿判断。马现已亡失，则应赔偿。着籍属者十杖。一、诸人领有官马、坚甲中为无室贫男，无力养治者，应禀报所属首领处，与子嗣已断，披、甲、马有所遣，当一同于院中移换，畜品次不及，可请勇健刚强堪胜人能养治披、甲、马者。若应换坚甲、马之无室贫男尚属勇健能战者，则

老公屯的书，赶在满300减100的时候下的单，很合算

很喜欢...豆豆1.豆豆，他的每一本书几本上都有，这本遥远的救世主很不错，根据本书改编的电视剧天道正在全国掀起极大反响。这是一部可以傲然独尊的长篇小说。也是一部可遇不可求的完美佳作。豆豆以她的才华，探问一个有机的、无定形的、陌生的、暧昧的和未曾臻达的世界。男女主人公那浓墨重彩的经历以及令人欷歔的爱情故事创造出了一种超然背叛的意志、而这意志是那样的静谧、清明。一个作家的品质，在豆豆身上达到了极至，作品主题的睿智和简约，出色地表现出佛学的光耀和不蓄意的使人震惊！遥远的救世主是一部可以傲然独尊的长篇小说。也是一部可遇不可求的完美佳作。豆豆，以她的才华，探部一个有机的、无定形的、陌生的、暧昧的和未曾臻达的世界。男女主人公那浓墨重彩的经历以及令人欷歔的爱情故事创造出了一种超然背叛的意志、而这意志是那样的静谧、清明。丁元英，这位传统文化的叛逆者在柏林私募基金分红会议上突然宣布私募基金解散，结束了他在法律真空地带利用文化密码对中国股市屠杀性掠取，孑子一人回到中国某古城隐居下来。芮小丹，一位从小在法兰克福长大的中国女了，侨居异国的边缘感使她对主流社会充满了天然的渴求，刑警的职业使她与丁无英不期而遇俩人从音响发烧友变成爱情发烧友，直到迎接那冲天的光焰一个作家的品质，在豆豆身上达到了极至，作品主题的睿智和简约，出色地表现出佛学光耀和不蓄意的使人震惊！在如今这个国际交流频繁的地球村里，必须使用英语的场合越来越多，对英语水平的要求也越来越高，学好英语几乎成了每个人的梦想。但怎样才算学好英语呢其实，学好英语不在于考试拿多少分，不在于背了多少单词，也不在于能够造出多难的句子，而是在于能在特定的场合、以正确的表达方式、用适当的惯用口语和外国人进行有效沟通。只会纸上谈兵可不行。那怎样才能学好英语口语要学好英语口语，最基本的就是要有一套好的英语教程，这套教程必须包含3个基本要素--涵盖实用的口语知识、教授正确的学习方法、塑造地道的英语思维。既要让读者有的可学，又要让读者知道怎么去说，同时解决输入和输出问题，断掉哑巴的根源。第一章 1 1995年5月21日柏林时间下午2点30分，北京法兰克福的航班准时在机场平稳降落，法兰克福机场大厅的海关检查出口处三三两两地聚集着迎接亲友的人。身穿白色风衣的芮

小丹站在离人群不远的地方静静注视着依次而出的旅客。
肖亚文随着旅客走了过来，她什么行李也没带，只是挎了一个随身携带的坤包，那情形不像是来法兰克福旅行，而更像是去逛北京的超市。
肖亚文长着一张精致得让人无法判断年龄的脸，仿佛就是一件油画大师呕心沥血创作出来的艺术品。她身穿一套华贵的职业女装

好，很好！

不错，不错不错，不错

很喜欢:360.?&孙晓敏孙晓敏，他的每一本书几本上都有，这本国医精华药膳防治糖尿病药膳大全很不错，国医精华药膳防治糖尿病药膳大全介绍了药膳的基本知识、中医对糖尿病的认识、预防和治疗糖尿病的常用药食两用中药，然后介绍了针对糖尿病的100余种药膳的配方、功效、制作方法、食法等内容。国医精华药膳防治糖尿病药膳大全共分3个部分，第一部分介绍了药膳的起源、发展、特点、制作及注意事项。第二部分介绍了中西医对糖尿病病因和发病机制、临床表现、诊治方案及并发症。第三部分首先介绍了预防和治疗糖尿病的90多种常用药食两用中药的性状、选购常识、贮存常识、性味功效、有效成分、药理作用、临床应用、用法用量及注意事项然后分为粥饭、菜肴、汤羹、茶饮及糕饼糖果点心类介绍了140余种药膳的配方、功效、制作方法、食法等内容。本书可供广大中医药爱好者、临床工作者、饮食研究者及糖尿病患者参考。糖尿病是一种遗传因素和环境因素长期共同作用所导致的慢性、全身性、代谢性疾病，以血浆葡萄糖水平增高为特征，主要是因为体内胰岛素分泌不足或作用障碍引起的糖、脂肪、蛋白质代谢紊乱而影响正常生理活动的一种疾病。目前我国，糖尿病已经成为继肿瘤、心血管病之后的第三大严重威胁人们健康的慢性疾病。按照最近的调查结果估计，我国农村的糖尿病患者人数有4300万，城市的糖尿病患者数达4900万，我国的糖尿病患者人数已比国际糖尿病联盟预测的2025年的人数增加了一倍。而在5年以后，我国高血糖（糖尿病加糖耐量受损）的人数或许将超过1亿。糖尿病实际已成为严重危害群众身心健康的重要公共卫生问题。药食同源，药膳是我国中医药健康方化的一大特色，是中国传统的医药学知识与饮食方化相结合的产物。寓药于食，既将药物作为食物，又将食物赋以药用，药借食力，食助药威，二者相辅相成，相得益彰既适合在饭店消费，又适合老百姓自己在家烹饪享用。本书是国医精华药膳丛书之一，旨在介绍糖尿病的相关知识，预防和治疗糖尿病的常用中药及药膳。本书共分3个部分，第一部分介绍了药膳的起源、发展、特点、制作及注意事项。第二部分介绍了中西医对糖尿病病因和发病机制、临床表现、诊治方案及并发症。第三部分首先介绍了预防和治疗糖尿病的90多种常用药食两用中药的性状、选购常识、贮存常识、性味功效、有效成分、药理作用、临床应用、用法用量及注意事项然后分为粥饭、菜肴、汤羹、茶饮及糕饼糖果点心类介绍了140余种药膳的配方、功效、制作方法、食法等内容。本书可供广大中医药爱好者、临床工作者、饮食研究者及糖尿病患者参考。当然药膳不能替代药物，只能作为疾病的辅助疗法，糖尿病患者还是应当到医院听取医生的诊断及

今天刚刚拿到书，这本（..韩1.韩）：..韩昌旭1.韩昌旭写的最励志校园小说·妈妈不是我的佣人很不错，：..45.:30.360.12000908381576.750300

韩国童书排行榜畅销冠军！最流行的韩版设计风格！心理励志校园小说，感动无数父母和孩子！持之以恒的好习惯，可以帮助你一辈子！阿章原来是个标准的都市小孩，现在短暂转学到乡下，每天很开心地在田野里玩乐。可是住在一起的表妹，不知为何总是对阿章充满了敌意。直到有一天，两人再度起了争执，表妹对着阿章大声地抗议请不要再把妈妈当做佣人！阿章这才恍然大悟，自己从来不曾注意妈妈的辛劳你曾经试着每天吃饭前，至少背一个单字吗放学后，复习当天在学校所学的内容，是不是很不错呢这么一来，你一年至少可以学会超过一千个单字，考试前一天再也不需要临时抱佛脚了。良好的习惯，可说是读好书的秘诀之一。成绩优异的学长学姐们，最少都有一种好习惯，例如确实按照计划读书，或是遵循每日复习的原则。这种好习惯，和故事中的主角阿章写日记的习惯十分相似。阿章对老师印象最深刻的话是比起哈佛大学的毕业证书，读书的习惯更加重要。这句金玉良言是目前世界上成功的名人之一——比尔·盖茨曾经说过的话，正是比尔·盖茨成功的秘诀。孩提时代，每天到社区的图书馆看书是他的习惯。虽然没能从哈佛大学毕业，但因为良好的习惯，造就了他今日更大的成就。一个习惯的养成，一开始确实不是一件容易的事。与其想要一口气同时培养很多习惯，不如持续地努力于小习惯的养成。累积一个个良好的习惯后，积沙成塔，将来你也有机会成为第二个阿章，或是第二个比尔·盖茨哦！正要出门上学的阿章，看到外出散步回来的外婆被石头绊倒而摔跤的样子，忍不住捧腹大笑。外婆在失去重心的那一瞬间，发出呜啊啊啊的凄惨叫声，而且为了不跌倒，像企鹅般拼命地挥动双臂。可是，即使拼命地挣扎之后，还是跌了个倒栽葱。看到外婆跌倒的表妹晓金，脸色惨白地赶紧冲了过去。奶奶，有没有受伤外婆摆一摆手，示意自己没事。是晓金啊，我没事。你快点去上学。这不是第一次了，奶奶。拜托您小心一点啊这身老骨头，大概是来日无多了，眼睛都看不太清楚啰！奶奶，您不要讲这种话好不好您一定要健康地活到我嫁人的时候哦！晓金的声音里充满了对外婆的敬爱。小心翼翼地扶外婆进屋子之后，晓金凶巴巴地瞪着阿章。奶奶跌倒真的那么好笑吗就是好笑嘛，嘻嘻嘻嘻！阿章打开双臂，模仿外婆跌倒的糗样。拜托！你都几岁了，真不知道为什么还这么幼稚晓金转身后，便加快脚步离开。喂，王晓金！你以为你就一点都不幼稚吗哼！至少我有自信比你成熟多啰！你都五年级了，难道还不懂得尊敬长辈的道理吗少来这套！阿章紧握拳头瞪

对于销售和售后服务工作人员都很有帮助

还不错有的一般书 讲的还是比较好的

买给朋友的，应该还不错 书不错 我是说给懂得专业的人听得 毕竟是小范围交流 挺好，粘合部分不是太好，纸质还是不错的，质量好，封装还可以。虽然价格比在书店看到的便宜了很多，质量有预期的好，书挺好！之前老师说要买 但是是自愿的没买 等到后来说要背 找了很多家书店网上书店都没有 就上京东看看 没想到被找到了 上周周六，闲来无事，上午上了一个上午网，想起好久没买书了，似乎我买书有点上瘾，一段时间不逛书店就周身不爽，难道男人逛书店就象女人逛商场似的上瘾？于是下楼吃了碗面，这段时间非常冷，还下这雨，到书店主要目的是买一大堆书，上次专程去买却被告知缺货，这次应该可以买到了吧。可是到一楼的查询处问，小姐却说昨天刚到的一批又卖完了！晕！为什么不多进点货，于是上京东挑选书。好了，废话不说。好了，我现在来说说这本书的观感吧，坐得冷板凳，耐得清寂夜，是为学之根本；独处不寂寞，游走自在乐，是为人之良质。潜心学问，风姿初显。喜爱独处，以窥视内心，反观自我；砥砺思想，磨砺意志。学与诗，文与思；青春之神思飞扬与学问之静寂孤独本是一种应该的、美好的平衡。在中国传统文人那里，诗人性情，学者本分，一脉相承久矣。

现在讲究“术业有专攻”，分界逐渐明确，诗与学渐离渐远。此脉悬若一线，惜乎。我青年游历治学，晚年回首成书，记忆清新如初，景物历历如昨。挥发诗人情怀，摹写学者本分，意足矣，足已矣。京东商城图书频道提供丰富的图书产品,种类包括小说、文学、传记、艺术、少儿、经济、管理、生活等图书的网上销售,为您提供最佳的购书体验。网购上京东,省钱又放心!在网上购物,动辄就要十多元的运费,往往是令许多网购消费者和商家踌躇于网购及销售的成本。就在买方卖方都在考虑成本的同时,京东做了一个表率性的举动。只要达到某个会员级别,不分品类实行全场免运费。这是一个太棒的举动了,支持京东。给大家介绍本好书《小时代3.0:刺金时代》内容简介《小时代3.0:刺金时代》是郭敬明的第五部长篇小说,于2007年11月开始在《最小说》上独家连载,获得读者们空前热烈的追捧,各大媒体的相关讨论和争议也层出不穷,一场火爆的《小时代3.0:刺金时代》风潮由此掀起。郭敬明在《小时代3.0:刺金时代》的创作中,又一次展现了对多种文字风格的完美驾驭能力。他以全新的叙事风格和敏感而细微的笔触,将当代青少年、大学生、都市白领的生活和情感故事集中、加工、娓娓道来,从小角度展现了作者对整个社会的观察和思考。这部长篇系列正式开始前,郭敬明曾许诺将要连续创作五年,而在五年终结之际,《小时代3.0:刺金时代》系列将如约迎来它辉煌的谢幕。林萧、简溪、顾源、顾里、南湘、唐宛如……五年间,他们已然成为陪伴读者们度过青春时期的伙伴,他们仿佛活生生地站在读者身边,呼吸着,微笑着,与每一个人共同欢乐,共同哭泣。故事有终结的一天,然而人物却能跃出故事,在读者心中长长久久地鲜活下去,从这个意义上讲,《小时代3.0:刺金时代》是每一个读者的小时代,它永远也不会完结。

还没看完,感觉还可以

做服务的朋友可以好好看看!

-
- 1、客户流失的代价不仅仅表现为失去实际营业额。其潜在波动影响意味着更大的损失。
 - 2、客户流失源于价值、系统以及人员等三方面的问题。以下是对客户流失的原因的分析和防范：
客户流失已成为很多企业所面临的尴尬，他们大多也都知道失去一个老客户会带来巨大损失，需要企业至少再开发十个新客户才能予以弥补。但当问及企业客户为什么流失时，很多企业老总一脸迷茫，谈到如何防范，他们更是诚惶诚恐。
客户的需求不能得到切实有效的满足往往是导致企业客户流失的最关键因素，一般表现在以下几个方面：
A、企业产品质量不稳定，客户利益受损。对于呼叫中心来讲，如果电话客户打不进，或者打进了总是掉线、占线，信息员服务不周到等，都属于质量上的问题。
客户会因为这些原因而转向其它的同类服务商。
B、企业缺乏创新，客户“移情别恋”。任何产品都有自己的生命周期，随着市场的成熟及产品价格透明度的增高，产品带给客户的利益空间往往越来越小。若企业不能及时地进行创新，客户自然就会另寻他路，毕竟利益才是维系厂商关系的最佳杠杆。当呼叫中心的服务模式过于单调，不能满足客户需要的发展的时候，客户也会寻求其它的服务商家。所以，呼叫中心的产品也应该不断的开发利用。
C、内部服务意识淡薄。员工是企业的活名片，员工傲慢、客户提出的问题不能得到及时解决、咨询无人理睬、投诉没人处理、服务人员工作效率低下也是直接导致客户流失的重要因素。据有关数据显示，80%的顾客流失是由于员工服务态度差造成的。员工的

参与度成为影响服务质量的关键，管理者必须重视与员工的双向沟通。

D、员工跳槽，带走了客户。很多企业由于在客户关系管理方面不够细腻、规范，客户与企业之间业务员的桥梁作用就被发挥得淋漓尽致，而企业自身对客户影响相对乏力，一旦业务人员跳槽，老客户就随之而去。与此带来的是竞争对手实力的增强。

E、客户遭遇新的诱惑。市场竞争激烈，为能够迅速在市场上获得有利地位，竞争对手往往会不惜代价以优厚条件来吸引那些资源丰厚的客户。“重金之下，必有勇夫”，客户“变节”也不是什么奇怪现象了。

F、企业管理不平衡，令中小客户离去。营销人士都知道2、8法则，很多企业都设立了大客户管理中心，对小客户则采取不闻不问的态度。广告促销政策也都向大客户倾斜，使得很多小客户产生心理不平衡而离去。G、市场波动导致失去客户：

任何企业在发展中都会遭受震荡，企业的波动期往往是客户流失的高频段位，因为企业高层出现矛盾，也常出现客户流失，在有一个问题就是企业资金出现暂时的紧张、比如出现意外的灾害等等，都会让市场出现波动，这时候，嗅觉灵敏的客户们也许就会出现倒戈。

发货速度快，书的内容也挺好，值得一读。

还没看呢，应该不错吧，经理推荐的。

送给客户的，里面的东西可以满足需要

不错的书，不用到书店去买，还便宜！！

《全国会计从业资格考试应试指南·真题·预测三合一：财经法规与会计职业道德》是以财政部2009年10月颁布的最新版《财经法规与会计职业道德考试大纲》为依据，在多年研究该考试命题特点及解题方法的基础上编写而成的辅导用书。

《全国会计从业资格考试应试指南·真题·预测三合一：财经法规与会计职业道德》分为4篇，第1篇“应试指南”在深入研究考试大纲和各地考试环境的基础上，总结提炼了考试的重点内容及命题方式，为考生提供全面的复习和应试策略。第2篇“试题分类精解”分别讲解了会计法律制度、支付结算法律制度、税收法律制度、财政法规制度和会计职业道德的相关例题，每章均提供大量的过关自测练习题。第3篇“综合案例分析精解”对跨章节的综合案例题进行单独训练。第4篇“全真模拟试卷”提供高质量的模拟试卷，供考生考前的热身训练。

《全国会计从业资格考试应试指南·真题·预测三合一：财经法规与会计职业道德》配套光盘提供了“备考指南”、“考试大纲”、“同步练习”、“题型精练”、“模拟考场”和“错题重做”等内容。其中，“模拟考场”提供模拟考试系统，包含10套全真模拟试卷，并具有自主组卷功能，既适用于参加笔试考试的考生，也适用于参加无纸化考试的考生。

本书适合全国各地报考会计从业资格考试“财经法规与会计职业道德”科目的考生使用

，也可作为大、中专院校会计专业的教学辅导书或相关培训班教材。

《全国会计从业资格考试应试指南·真题·预测三合一：财经法规与会计职业道德》是以财政部2009年10月颁布的最新版《财经法规与会计职业道德考试大纲》为依据，在多年研究该考试命题特点及解题方法的基础上编写而成的辅导用书。

《全国会计从业资格考试应试指南·真题·预测三合一：财经法规与会计职业道德》分为4篇，第1篇“应试指南”在深入研究考试大纲和各地考试环境的基础上，总结提炼了考试的重点内容及命题方式，为考生提供全面的复习和应试策略。第2篇“试题分类精解”分别讲解了会计法律制度、支付结算法律制度、税收法律制度、财政法规制度和会计职业道德的相关例题，每章均提供大量的过关自测练习题。第3篇“综合案例分析精解”对跨章节的综合案例题进行单独训练。第4篇“全真模拟试卷”提供高质量的模拟试卷，供考生考前的热身训练。

《全国会计从业资格考试应试指南·真题·预测三合一：财经法规与会计职业道德》配套光盘提供了“备考指南”、“考试大纲”、“同步练习”、“题型精练”、“模拟考场”和“错题重做”等内容。其中，“模拟考场”提供模拟考试系统，包含10套全真模拟试卷，并具有自主组卷功能，既适用于参加笔试考试的考生，也适用于参加无纸化考试的考生。

本书适合全国各地报考会计从业资格考试“财经法规与会计职业道德”科目的考生使用，也可作为大、中专院校会计专业的教学辅导书或相关培训班教材。

对工作有帮助，可以提升客户服务

帮人买的书,可以做教材

对售后还是有用的，充充电吧

不错，内容使用，值得推荐

非常的实用 里面内容很丰富 支持 内容简洁易懂 是企业的一本好书

这是本好书，值得推荐

挺好的书，内容较全。推荐。

还可以的书。正在看。

书很新，很满意，嘿嘿~

很好的书，对工作有帮助！介绍很详细，非常实用，对工作很有帮助，值得购买。京东送货速度快，服务非常好！

挺喜欢的，专业书来滴

总体还不错，就是郁闷，尽然把我拉进黑名单，每次下单都锁定，要电话联系解锁bi ya
ma xun gui

写得不错，有用，对工作有帮助

不错，真正看不错，真正看不错，真正看不错，真正看不错，真正看不错，真正看不错，真正看不错，真正看不错，真正看不错

转做公司客服，买本书看看。理论性的内容太多，不太实用。

客户的维护是企业发展重要的一环，维护好客户的意义要远大于开发新客户

经典的教程，细读应该可以从中学到一些东西，对工作还是蛮有帮助的

质量真的很不错价钱给力

FDGSDFGDDFGDFG

很好的工具书，很多表格可以参考

值得拥有！！！！非常喜欢！！！！

内容不错，比图书大厦的便宜。

快递服务态度非常好,书的内容非常全.

大体感觉比较系统，工具书

帮朋友下的单，朋友说还不错。

很好 值得购买 内容详实对日后的帮助很大

看了两章，虽然和我要找的内容有点差异，不过还是很有帮助的！

折扣在我的理想范围，送货速度好快，感觉不错，应多办这类活动

只能说是比较正统的说明书

客户服务管理现在是个标准化的工作，书的内容很好

很实用的书，学习学习

内容全面，有效指导客户服务管理，有启发和借鉴。值得购买。

跟第一版相差不是很大，稍稍有些数据上的变化

这本书不错，很实用。

公司买个客服看的，大致看了一下还不错，应该可以用上

书翻了下，质量、内容都不错

发货速度挺快的，就是忘记拍赠送的图书了

很详细，比较专业的客户服务管理书籍

内容很不错，比较务实

这本书很实用，很适合我现在来学习的一本书

专业性强，可以作为教科书

很实用的工具，很实用的工具。

对我的帮助很大，很好的教材

.....

内容涉及客户服务管理的各方面，理论性较强，适应初学者了解客户服务管理的相关知识。

还是很有收获的，对我有帮助。

内容丰富，是一本很好的工具书，可以学学

[客户服务管理（第2版）_下载链接1](#)

书评

