

服务的细节：如何让顾客的不满产生利润



[服务的细节：如何让顾客的不满产生利润_下载链接1](#)

著者:[日] 佐藤知恭 著，王占平 译

[服务的细节：如何让顾客的不满产生利润_下载链接1](#)

标签

评论

一次性买了好多本，好好学习

物流很快，内容比较实用。

内容不错通俗易懂值得推荐收获多快递给力包装好实用分析到位权威简单易学

把不满转化为满意

很不错的书 帮朋友买的

还是很有启发意义的一本书 值得好好读一读 相信京东

非常好的产品，相信京东自营

此书非常不错，可以细读，准备再买

非常值得学习的书籍！！！！！！！！

一个系列的书，可以参考来看看。

有用的不多，是比较早的书了

非常不错很喜欢

买来学一下，挺不错的，物流超快

物美价廉，非常好用。

书写的很好，很有参考价值，京东上买书太方便了

不错的书，快递小哥很给力！

买的不错的东东，在东东买不错！

最后一本抢到了，很开心～～～

很好，价格便宜，一直都在京东买

大多是日本的案例，看看还是有帮助

想做服务工作的，最好从这本书开始。

帮朋友买的，着实不错，值得一看

零售入门扫盲最佳

蛮好的。蛮好的。蛮好的。蛮好的。

好书，仔细阅读，方能体会其中内涵。

希望这本书能使我满意！

特别好的值得推荐

好好好好好好好好好好

京东就是让人放心

买了很多书，慢慢看好

非常好看啊！

非常好，慢慢读……………

不错，很好！

东西不错，在这里买的、用的还好

收到还可以

哈哈哈哈哈

书被送来时没有塑封，幸好没蹭脏，但奇怪的是同系列另一本书却是有塑封的，这一点很奇怪。书里的内容有点无聊，毕竟是刻板的小日本写的，讲的很多东西都太老套脱离时代发展了，为了让人看明白还设了漫画插图，实在是用心良苦啊！

送货及时

一个系列的书，主要讲述餐饮管理方面，日本的餐饮不管是管理还是服务都值得参考和学习。挑选了几本买来看看。

买来看看

好好好

挺好

不错

好

正版，给单位买的，很实用的书籍～

东西不错,值得推荐.东西不错,值得推荐.

很好的，用心看，，，，，，，

反正书看完了，始终是没看懂！

可不可以再便宜点．我带朋友来你家买。

给别人买的书，点名要的，应该不错吧

很好~~~~~ 《

好好好好好好好好好好

奔着书名去的，买了几个月了，还没看，愧疚

好用，价格便宜。好用，价格便宜

京东买书最大的好处就是便宜又方便，还能送到家！

内容充实，很能结合实际，可以学以致用。

给老公买的，他喜欢看的书

做为员工培训专用，希望有帮助

服务的细节：如何让顾客的不满产生利润

还没看，书还可以，但是没时间看

买书还来京东，印刷很精美，正版书籍，价格有折扣惠，送货快，当你心情愉快时，读书能让你发现身边更多美好的事物，让你更加享受生活。读书是一种最美丽的享受。“书中自有黄金屋，书中自有颜如玉。”

接受既成事实，这是克服随之而来的任何不幸的第一步。

能接受最坏的情况，就能在心理上让你发挥出新的能力。

忧虑最大的坏处就是摧毁我们集中精神的能力，一旦忧虑产生，我们的思想就会到处乱转，从而丧失做出决定的能力。如果你有担忧的问题，做到下面三件事：

- 1。问你自己：可能发生的最坏的情况是什么？
- 2。如果你必须接受的话，就准备接受它。
- 3。然后镇定地想办法改善最坏的情况。成熟的人会适度地忍耐自己，正如他适度地忍耐别人一样。他不会因自己的一些弱点而感到活得很痛苦。

不喜欢自己的人，表现在外的症状之一便是过度自我挑剔。

独处对我们的心灵运动十分有益，就好像新鲜空气对我们的身体极有帮助一样。

适当程度的自爱对每一个正常人来说，都是健康的表现。为了从事工作或达到某种目标，适度关心自己是绝对必要的。

成熟的人可能有时会批评自己的表现，或觉察到自己的过错和效率不彰，每个人的生活遭遇都是独一无二的。尽管构成人体的基本因素相同，但我们每个人的生命都很奇妙地自成一格，绝不与人雷同。

心灵的成熟过程，是持续不断的自我发现、自我探寻的过程。除非我们先了解自己，否则我们很难去了解别人。

兴奋的品质是我们工作能否成功的极重要因素，因为情绪的动力是促成我们向前进的力量。 三点建议： 1 每天抽出时间独处，以进一步认识自己； 2 要打破习惯的束缚/努力破除束缚自我的种种..

我们必须信仰某些事物。但是，假如我们没有就此信仰去采取行动，一切仍然无用。只

有信心而没有作为，是无济于事的。

人不是因为缺乏信心而跌倒，而是因为不能把信念化成行动，并且不顾一切地坚持到底。

当然，仅有信仰并不足以使我们成熟。信仰的好处是能增强勇气，使我们在接受考验的时候，不至于临阵退却。除非我们以信仰做基础，然后付诸行动，否则任何道理原则都没有什么用处。

只有行为才算数。如果我们不能遵行，则要想摆脱不幸的阴影，最好的一种方法便是提升我们自己去帮助别人。

不幸遭遇并非就是世界末日。有时候，它还是促使我们采取行动的催化剂，对改善状况大有必要。

生命并不是一帆风顺的幸福之旅，而是时时摆动在幸与不幸、沉与浮、光明与黑暗之间的模式里。我们不能像鸵鸟一样把头埋在沙堆里面，拒绝面对各种困难，而麻烦也不会因此获得解决。苦难是人类生活的一部分，只有实实在在地去面对，才是成熟的表现。

不成熟的人常... 对喜欢规避责任的人来说，困难则成了最好的挡箭牌。

假如每个人成天都认为环境不好，当然就会把自己的过失诿诸“缺陷”或种种其他原因。

具有成熟心灵的人，他们不会陷于自己的困难当中，而是勇敢地去面对它、接受它，然后想办法加以克服、解决。他们不会去乞怜，不会绝望，也不会去找借口逃避。

不成熟的人随时可以把自己与众不同的地方看成是缺陷、是障碍，然后期望自己能受到特别的待遇。成熟的人则不然，他先认清自己...

要想当好听众，首先要注意听讲。眼睛不要四处张望，或显出烦躁不安的样子

和书店的比较过了，应该是正版图书。价格可以，购买方便，送货上门，网购就是好，我一下买了好几本书。京东的物流很给力，送货的速度还不错，商品的质量也可以接受，价格也能比较公道。你,值得拥有!超低的价格,超好的质量,超高的品质,感谢京东,有你陪伴,真好!不错，很喜欢。

箫楼的文字流畅洗练，其文章之胜，不仅在情景刻画，人物雕琢，更是在行文间展露出的淡然内敛的文字气质。她写权谋与柔情、复仇与纯真，她写把酒而歌、浴血沙场的英雄豪情，亦写月夜吹箫、执手相慰的缱绻之意，执笔勾勒，笔力迸发于青茅谷的铮铮铁骑，隐然于卫府后院的清溪游鱼，桃花细雨。流水迢迢，落字如花！

——一览文化编辑黄蓝

这是一个充满着选择和期待的故事。善良质朴的少女，带着涉世未深的青涩，一心要从宁静隔绝的家乡走出来看世界，却在遇到两位男主之后，改变了命运。两位男主，俊美、优越、机敏、世故、深沉、狡诈……事实上，有许多词可以同时用在他们身上，而在箫楼的笔下，两人却表现出了丰富的性格内涵。他们的喜怒哀乐，在与女主发生碰撞的同时，也推动着故事的走向，更深深地牵动着读者的心……

——《双阙》作者海青拿天鹅

江湖的血雨腥风，庙堂的波谲云诡，于大局中见微处，谁才是覆雨翻云手。

少年得志的平步青云，忍辱负重的韧箭难折，更有运筹帷幄者，含而不露。大气跌宕的文字，曲折艰难的世情，青山隐隐，流水迢迢，妙笔人间故事！——骨灰级粉丝色拉龙

书包网txt小说上传分享 第一章 长风山庄（1）

已近中秋，桂花漫香，长风山庄前的一湖秋水，在夕照下波光潋滟。

每年的八月十二，是武林各派掌门人齐聚长风山庄、商议盟内事务的日子。

长风山庄前，沿平月湖建了数座亭台，亭台之间菊蒲繁华，丹桂飘香。菊桂中筵开几十席，江湖中人多半相识，各依亲疏，分席而坐。

由于正主们在庄内商议要事，尚未出现，此时在席上坐着的都是各门派的长老或弟子。

掌门之人不在，有的又见了故交，自然便推杯换盏，觥筹交错。

西首最末席一乌衣汉子放下酒杯，环顾了一下四周，压低声音道：“杨兄，听说剑鼎侯此刻尚未赶回这长风山庄，掌门人们正有些束手无策啊。”

他此话一出，席上数人都露出惊讶之色，一中年男子道：“剑鼎侯不知被什么事耽搁了，按理，他这武林盟主兼东道主应该早就要在此等候才是。”

“是啊，若是往年，他政务繁忙，不出席这一年一度的盟会倒也罢了，可今年‘秋水剑’易寒前来挑战，他不回庄应战，可就是天下第一不忠不孝之徒了。”

“为什么他不应战，就是天下第一不忠不孝之徒？”玉珠般圆润的声音响起，席上众人一惊，齐齐转头。

一少女从席后的*丛中探出头来，满面好奇之色。见众人皆望着自己，一双浓丽的大眼睛忽溜一转，众人顿觉这双眸子竟比满园的菊桂还要绚烂，比天边的晚霞还要妩媚，倒皆忘了去细看这少女五官究竟生得如何。

少女见众人都有些愣怔，索性从*丛中钻了出来。坐于那乌衣大汉身边，执起酒壶替他斟满酒杯，唇角边一个小小的酒窝盛满笑意：“大叔，为什么剑鼎侯不应战易寒，就是天下第一不忠不孝之徒？”

席上众人此时才回过神，细看这少女，年约十六七岁，乌黑的发，浅绿的衫，白玉般精致细腻的脸庞，笑意盈盈的眸子，端丽明媚，十分可亲。

乌衣大汉知此时能在这长风山庄前出现的女子，不是峨嵋便是青山门下弟子。这两大门派虽皆是女子，且少行走江湖，却技艺不凡，行事低调公道，素为江湖同道所敬重，这少女年纪虽轻，却是得罪不起的。

他微笑道：“这位小师妹，难道你的师父师姐没有和你说过剑鼎侯的事迹吗？”

少女右手撑颊，摇了摇头：“我师父从不跟我说这些，师姐更不爱说话，更不会说了。”

席上数人均有些心惊，众人都听闻青山派掌门有个大弟子简莹，长得极美，性子却极为孤傲，不喜与人交谈。当年行走江湖时，“川中三虎”贪其美色，对其不敬，被她连追数百里，素衣寒剑，割下三虎的双耳，并逼三虎公告天下，改绰号为“川中三鼠”，自此再无江湖人士敢得罪于她，背后皆称她为“青山寒剑”。

想起这少女是那位“青山寒剑”的小师妹，众人皆打了个寒噤。乌衣大汉堆笑道：“小师妹，你师姐向来不爱说话，我们大家都是晓得的，也难怪你不知道了。”

质量还可以喜欢再买几本送朋友

挺好的，快递也很给力呀

比想象的好多了！！！赞赞赞赞赞……书是真品，很好

“我只要在搜索框内输入书名、作者，就会有好多书摆在我面前供我挑选，价格方面还可以打折，这样便捷与优惠的购书方式我怎么可能不选择呢！”经常在网上购物的弟弟幸福的告诉我。据调查统计，当前网上书店做得较好的网站有京东等。现在大街小巷很多人都会互相问候道：“今天你京东了吗？”，因为网络购书已经得到了众多书本爱好者的信任，也越来越流行。基于此，我打开网页，开始在京东狂挑书。书不错

还送光碟 就是快递不给力 太慢了 但还行 好期待的书

可来了通读这本书，是需要细火慢烤地慢慢品味和幽寂沉思的。亲切、随意、简略，给人洁净而又深沉的感触，这样的书我久矣读不到了，今天读来实在是一件叫人高兴之事。作者审视历史，拷问灵魂，洋溢着哲思的火花。人生是一段段的旅程，也是需要承载物的。因为火车，发生过多少相聚和分离。当一声低鸣响起，多少记忆将载入历史的尘梦中啊。其实这本书一开始我也没看上，是朋友极力推荐加上书封那个有点像史努比的小人无辜又无奈的小眼神吸引了我，决定只是翻一下就好，不过那开篇的序言之幽默一下子便抓住了我的眼睛，一个词来形容——“太逗了”。|据悉，京东已经建立华北、华东、华南、西南、华中、东北六大物流中心，同时在全国超过360座城市建立核心城市配送站。是中国最大的综合网络零售商，是中国电子商务领域最受消费者欢迎和最具有

影响力的电子商务网站之一，在线销售家电、数码通讯、电脑、家居百货、服装服饰、母婴、图书、食品、在线旅游等12大类数万个品牌百万种优质商品。选择京东。好了，现在给大家介绍两本好书：《电影学院037?电影语言的语法:电影剪辑的奥秘》编辑推荐：全球畅销三十余年并被翻译成数十种语言，被公认为讨论导演、摄影、剪辑等电影影像画面组织技巧方面最详密、实用的经典之作。[从实践出发阐明摄影机位、场面调度、剪辑等电影语言，为“用画面讲故事”奠定基础；百科全书式的工作手册，囊括拍摄中的所有基本设计方案，如对话场面、人物运动，使初学者能够迅速掌握专业方法；近500幅机位图、故事板贯穿全书，帮助读者一目了然地理解电影语言；对大量经典影片的典型段落进行多角度分析，如《西北偏北》、《放大》、《广岛之恋》、《桂河大桥》，深入揭示其中激动人心的奥秘；《致青年电影人的信:电影圈新人的入行锦囊》是中国老一辈电影教育工作者精心挑选的教材，在翻译、审订中投入了巨大的心力，译笔简明、准确、流畅，惠及无数电影人。二、你是否也有错过的挚爱？有些人，没有在一起，也好。如何遇见不要紧，要紧的是，如何告别。《莫失莫忘》并不简单是一本爱情小说，作者将众多社会事件作为故事的时代背景，俨然一部加长版的《倾城之恋》。“莫失莫忘”是贾宝玉那块通灵宝玉上刻的字，代表着一段看似完美实则无终的金玉良缘。叹人间美中不足今方信，纵然是举案齐眉，到底意难平。“相爱时不离不弃，分开后莫失莫忘”，这句话是秋微对感情的信仰，也是她对善缘的执念。才女作家秋微近几年最费心力写的一本小说，写作过程中由于太过投入，以至揪心痛楚到无法继续，直至完成最后一个字，大哭一场，才得以抽离出这份情感，也算是对自己前一段写作生涯的完美告别。

《服务的细节：如何让顾客的不满产生利润》是日本最早的系统说明有关顾客满意具体开展方法的理论书，并且采用漫画的形式推进市场。

日本服务学者第一人佐藤知恭，重印25次的经典之作。所有的企业都是服务业，由不满产生利润的古德曼定律，令人吃惊的口碑传播效果，发动一场企业经营意识的革命。

前言 第一篇 如何理解“顾客满意”？第一章 为什么现在是“顾客满意”的时代？

CS推进部的黄金时代 “顾客满意”是什么 “顾客满意”的定义尚未确立 第二章

21世纪的经营理念是 GM管理 经济结构的变化 超出消费者使用能力的商品

消费者的认识和行为发生了变化 马斯洛定理 买东西是浪费时间 第三章 思考服务

所有的企业都在提供服务 日本的服务精神始于江户时代 越后屋女老板的经营哲学

服务态度 服务业务 商品和服务有着本质性区别 第四章 两个CS

“顾客满意”和“顾客服务”是怎样的关系 “顾客”指的是谁呢？

扩展 “顾客服务”范围 给“顾客服务”下个定义吧 第五章 研究 “Quality”

“Quality”不等于“品质” “Quality”的含义 服务经济型社会的标准是什么？ 第六章

作为营销战略的CS 聚集在“顾客满意”上的关心 营销战略的僵局和CS 营销的诀窍

第七章 关键时刻 所谓“关键时刻” “决定性瞬间”实例 坏印象会永远留下来

现场决定的“决定性瞬间” 斗牛的比喻和“决定性瞬间” …… 第二篇

如何实现顾客满意

佐藤知恭，1929年出生于东京，于2006年2月去世。毕业于青山学院大学文学系。在RKB每日放送、文化放送（播音员、广播电台记者）工作期间，曾赴美国锡拉丘兹大学留学。历任日本广告审查机构公司第一任事务局长、时间生活书籍消费者信息中心事务局长、青山学院大学经营学系兼职讲师等职位。参与创建了消费者相关专家会议并担任第一任专务理事兼事务局长。日本电话营销协会的前常任理事、前顾问，沟通世界株式会社的法人代表，顾客品牌忠诚度研究会佐藤班的主讲人，白鸥大学经营系原教授（2000年3月退休离职）。企业应对消费者研究方面的权威，作为“研究CS的第一人”在国际上享有盛名

佐藤知恭，1929年出生于东京，于2006年2月去世。毕业于青山学院大学文学系。在RKB每日放送、文化放送（播音员、广播电台记者）工作期间，曾赴美国锡拉丘兹大学留学。历任日本广告审查机构公司第一任事务局长、时间生活书籍消费者信息中心事务局长、青山学院大学经营学系兼职讲师等职位。参与创建了消费者相关专家会议并担任第一任专务理事兼事务局长。日本电话营销协会的前常任理事、前顾问，沟通世界株式会社

的法人代表，顾客品牌忠诚度研究会佐藤班的主讲人，白鸥大学经营系原教授（2000年3月退休离职）。企业应对消费者研究方面的权威，作为“研究CS的第一人”在国际上享有盛名

《服务的细节：如何让顾客的不满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘要 书评 试读】- 图书

a《c服务f务h的细节：如何让顾客的不满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘要 N书评 Q试读U】-V XZ图书

ac《d服务gi的细k节：如何让顾客的不满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘要 书P评 试S读T】-X京Y东图书

《服务d的细gi节kl：n如p何q让s顾u客v的x不y满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘要 书评 试读】- 图书

《服务的细节：如何让顾客的不满产生利润》（（日）佐藤知恭J）【K摘M要 书P评R 试T读U】-W Y图书

《服务的细节：如何让顾客的不满产生利润》（（日）佐藤H知恭I）K【摘M要N P书评R S试读】- 图书

《服c务gh的细j节k：m如o何让r顾t客u的不满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘要 书评 试读】-W Z图书

《服ce务fh的i细k节：nn如p何让s顾客的不满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘要 书评 试读】-V Z图书

《服务的细节hk：如m何p让p顾客su的不w满x产z生利B润C》E（（日）佐藤知恭）【摘要 书评 试读】- 图书 XZ图书 试T读U】-W

《服c务gh的细j节kb：m如o何b让r顾t客u的不满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘要 Z图c书 试读c】-V

《服务的细节dhk：如m何p让p顾客su的不w满x产dz生利B润C》E（（日）佐藤e知恭）【摘要 图书

《服务的细节：如何让顾客的不h满r产生v利润》（f（日）Dg）佐藤gl知恭）【摘要 图书 N书评 XZ图书

ac《d服务gi的细k节：如何让顾客的不满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘要i 试S读T】- 书评 试读】-j

《服务的细节：如何让顾客的不满产生利润》（（日）佐藤知恭J）【K摘kM要 试T读U】-W Y图书 P书评R 图书

《服c务mgh的细j节k：m如o何让r顾t客u的不满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘p 要 试读】-Wn 书评 试读】-V Z图书

《服务的细节hk：如m何p让p顾客su的不w满xp产z生利Bp润C》E（p（日）佐藤知恭）【摘要 试读】-

《q服务的q细节：如何让顾客的不满产生v利润》（（日）佐藤知恭）【摘要 图书u

a《c服esf务h的s细节：如何让顾客的不满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘要 Q试读U】-V XZ图书 书P评 X京Y东图书 书评 试读】-

《服务的细节：如何让顾客的不w满产生w利润》（（w日）佐藤知恭J）【K摘M要 Y图书

《服务的x细节：如何x让顾客的不x满产生利y润》（（日）佐藤H知恭I）K【摘M要Ny S试读】-

《服c务gh的细j节k：m如o何让r顾t客u的不满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘A要 书评B

《服ceB务fh的i细k节：nn如p何让s顾客的C不满产生C利润》（（日）佐藤C知恭）【摘C要 试读】-V

《服务的细节hk：如m何p让p顾客su的不wE满x产z生利B润C》E（（日）佐藤知恭）【摘要 试读】-F 图书 F书评 图书

a《c服Gef务hG的细节：如何让顾客的不满产生利润》（（日H）佐藤知恭）【摘要

Q试读U】-V H书P评 试S读T】 -

《服务d的细gi节kl： n如lp何q让sJ顾u客v的x不y满产生利润》（（日）佐藤知恭）【摘要 试读K】 -

《服务的细节：如何让顾客的不满产L生利润》（（日）佐藤知G恭J）【K摘ML要YM图书

《服务的细节：如M何让顾客的不满产生利润》（（日）佐D藤H知恭I）K【摘MN要NS试读】 -

《服c务gh的细j节k： m如o何让r顾t客u的不满产P生利润》（（日）P佐藤知恭）【摘要 Z图书

《服ce务fh的i细k节： nn如p何让s顾R客的不满R产生利润》（（日）佐藤R知恭）【摘要 Z图书

《服务的细节hk： 如m何p让p顾客su的不w满Tx产z生利B润C》E（（日）佐藤知恭）【摘要

《服务的细节U： 如何让U顾客的不满r产生v利润》（（B日D）E佐G藤I知恭）【摘要V试读】 - 图书 N书评

aWc 《d服务gi的细k节： 如何让顾客的不满产生利润》（（日）佐藤知恭）【X摘要试S读T】 -

《服务d的细gi节kl： n如p何q让s顾u客v的x不y满产生利润》（Z（日）佐藤Z知恭）【摘要

好书，正版，收益很大

所有的企业都是服务业，由不满产生利润的古德曼定律，令人吃惊的口碑传播效果，发动一场企业经营意识的革命。

这个系列买了好几本，比较实用

书挺新的，还没时间看

不错，和新华书店的一样！

学习了。还学中学习了。还学中

反日，但是要鼓励多学习日本的长处，确实在服务领域别人领先我们，只有多学习别人的长处才会超越和击败别人。

[服务的细节：如何让顾客的不满产生利润_下载链接1](#)

书评

[服务的细节：如何让顾客的不满产生利润_下载链接1](#)