

一分钟经理人：平衡工作与生活



[一分钟经理人：平衡工作与生活_下载链接1](#)

著者:[美] 肯·布兰佳, [美] D.W.艾丁顿 著，王昭力 译

[一分钟经理人：平衡工作与生活_下载链接1](#)

标签

评论

书的质量没问题，快递小哥很给力！

还没看，但书包装很好

不错挺实用的。

一分钟经理人系列书籍内容简单易懂，不错的书籍

这本书不错。一直喜欢在京东买书，上午11点以前下单，晚上回家就能看到了。而且一般都有7折左右的折扣。赶上活动，还有满减。最爽的是满多少直减多少的，力度大，一般趁这种机会屯书。而且还是直送到家，不用像以前在书店买了，还要自己搬回家。选书也方便。自从在京东买书以后，看的书都多了。现在基本买齐了东野圭吾有快40本了！

还没读，味道不大，纸张可以

不错不错，物流满分，京东自营，一如既往

作为公司福利发给同事们，反响不错。

不错，还没看，错不了的这本书

抵用券抵用，价格实惠，印刷精美。

非常不错的书，买了很多，发给同事

很不错，我很喜欢，太好了，值得推荐。

非常超值购买经历，希望下次优惠力度更大

原来买过 一分钟经理人， 结合着看，很有收获

很不错很不错哦~~~不错的书籍

帮老公买的 他说很不错 支持京东

好好好好好好好好啊非常感谢

还在学习中。

这套书终于买全了！非常实用

可以还好 不错不错

质量好，价格优，非常喜欢！

肯.布兰佳 经典读物，我们的情境领导II搭配物品

挺好的广告的挺好的很好

不错，使用很满意，性价比蛮高的

还行吧，可以有空看看。

一分钟经理人：平衡工作与生活

不错，又快又好，一直信赖京东

不错，喜欢

不错不错…继续学习

还不错。

还没看

好好好

看看

猴子

一个系列 全买了一本 不错哦

美.....

?????????

XX

成功的组织都有一个共性：关注顾客，关注客户。无论是对公司、事务所、医院，还是政府机构而言，一个组织只有关注客户的需求，才会获得成功。这门学问早已不是秘密。业务介绍、年度报告、墙面海报、研讨会，甚至电视节目都在宣扬顾客至高无上。不过，莎士比亚似乎更崇尚“违背而非遵从”。其实通常来说，客户服务真的是糟透了。

这也难怪。看看我们是如何教育我们的管理者的吧。我还在念大学的时候，就学习了市场营销与消费者行为学的相关课程。书里认为，消费者都是乌合之众，只要广告宣传与促销得当，无知的消费者就会埋单，产品甚至会大卖特卖。我在做全美巡讲时遗憾地发现，许多年轻的管理者仍然这样认为。广告宣传、产品定位、市场份额、定价策略都是至关重要的。不过归根结底，商品不是卖出去的；产品与服务是引导出去的。

既然大部分的服务都不尽如人意，美国人便寻思改革了。尽管我们可能不会按业务介绍和墙面海报那一套来做，但是我们认同客户服务是必要的。于是，越来越多的个体机构管理者将眼光放在了客户的身上，而他们的成功就如同灯塔，指引着后人。大概5~8年之前，质量至上的浪潮正要席卷我们。后来我们才发现，仅有质量其实是远远不够的。如今，客户服务掀起了一波比质量浪潮还大的浪潮，当它真的来临之时，那些没有做好准备的组织就将措手不及，被淹没在历史长河中。

我在商业领域取得的成功，包括我出的书、公共演讲，以及我所在的一些慈善社会团体，皆源自于关注客户的需求——我将客户视为独立的个体，并试图了解他们的需求。几年前，我就希望能够读一读《顾客也疯狂》这本书。这是肯·布兰佳的巅峰之作。他写得的确不错。他与合著者谢尔登·鲍尔斯（Sheldon Bowles）选择了一个错综复杂的重要主题，并层层深入，直至其核心内容，之后又将这些精髓深入浅出、趣味横生地娓娓道来：决定、发掘、完善，这三步已成为我创造忠实客户的法宝，它也将会成为你的入门指南。

就这个主题而言，我认为肯与谢尔登的文章无人能及。我认识他们已经20多年了，我们都加入了年轻总裁组织，这是一家总裁教育协会，会员的年龄均不超过40岁，且经营的

公司员工超过50名，销售额超过500万美元。谢尔登与我都是年轻总裁组织的会员，而从1977年起，肯就担任该组织的顶级资源讲师。他不仅是我的写作导师，他还启发我并给了我写作《与鲨鱼一起游泳》的灵感。他特别善于化繁为简，他授人以渔，他教授的东西别人很容易就能上手。谢尔登和他的团队经营着一家名为“多摩”的汽油公司，全套零售业务公司都有涉及，在他们的共同努力下，这家公司成了客户服务的典范（谢尔登认为他的团队功不可没）。

[一分钟经理人：平衡工作与生活_下载链接1](#)

书评

[一分钟经理人：平衡工作与生活_下载链接1](#)