

Chip R. Bell & Ron Zemke

# HUIPPUPALVELUN JOHTAMINEN



**Huippuluokan asiakaspalvelun salaisuus: aloita hyvistä ihmisistä tai unohda koko juttu!**

Hyvän palvelustrategian toteuttamiseksi tarvitaan älykkäitä, nokkelia ja hyvin koulutettuja palvelualan ammattilaisia. Esimiehen johtamistyyli taas ratkaisee, pysyvätkö alaiset yrityksessä ja millaisia heidän palvelusuorituksensa ovat. Työtyytyväisyys on sidoksissa asiakastytyväisyyteen. Yrityksen palvelutyyli määrää asiakassuhteen säilymisen.

Kirja perustuu sen kirjoittajien monivuotisiin tutkimuksiin menestyksekkäiden palveluyritysten menestyksen salaisuuksista.

ISBN 952-5024-76-8

Koko B5, 172 s.

Hinta 48 € (sis. alv)

## **Lisätiedot ja tilaukset**

Julkaisupäällikkö Kaisa Luoto,

Puh 020 7798 341

kaisa.luoto@rastor.fi