

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
.....	پیشگفتار مؤلفان
.....	مقدمه مترجم
.....	فصل اول: چرا خدمت مهم است؟
.....	عصر خدمت - اندیشه ای که زمان آن فرا رسیده است!
.....	واقعیتها
.....	احساسات - یک مقوله غایی
.....	سودهای وفاداری
.....	فقط کمی بیشتر
.....	ویژگیهای موفقیت
.....	چه چیزی تفاوت به وجود می آورد؟
.....	تجربه شما از خدمت خوب و بد
.....	تجربه شما در مقام رهبر افراد
.....	فصل دوم: رهبری برای خدمت
.....	رهبری کیفیت-کلید بالابردن سطح خدمت
.....	رهبری چیست؟
.....	مدیران به مثابه رهبران
.....	اندیشه هایی درباره رهبری
.....	چک لیست - تا چه حد از ویژگیهای یک رهبر خدمت برخوردارید؟
.....	مهارتهای رهبریتان را بهبود بخشید.

- اصول رهبری ۳۱
- رهبری و قدرشناسی ۳۳
- کارگروهی خود را کنترل کنید ۳۷
- ایجاد چشم انداز خدمت به مشتری ۳۷
- چشم انداز چیست؟ ۳۷
- ایجاد یک چشم انداز ۴۳
- کار کردن با یک چشم انداز برای شما و گروه‌تان ۴۵
- پرسشنامه ۱- گروه/ کسب و کار: مدیریت خدمت ۴۷
- پرسشنامه ۲- گروه/ کسب و کار: رسالت یا چشم انداز شما ۵۰
- فصل سوم: بر مشتریان خود تمرکز کنید ۵۳**
- وارونه کردن هرم سازمانی! ۵۹
- خدمت به مشتری داخلی - مبنایی برای خدمت به مشتری بیرونی ۶۲
- زنجیره خدمت به مشتری ۶۳
- در زنجیره خدمت به مشتری جایگاه گروه شما کجا است؟ ۶۴
- پی بردن به خواسته های مشتریان ۶۴
- بازخور مشتری ۶۵
- بررسی درباره مشتریان ۶۵
- تعهدات و تضمینهای خدمت ۶۶
- قراردادهای خدمت داخلی ۷۰
- نقش شما در جایگاه مدیر یا رهبر گروه ۷۲
- ایجاد فضای خدمت ۷۳
- پرسشنامه ۳- گروه/ کسب و کار: تمرکز بر مشتریان‌تان ۷۴
- پرسشنامه ۴- گروه/ کسب و کار: کیفیت خدمت داخلی ۷۹

فصل چهارم: ایجاد تجربه برای مشتریان	۸۳
لحظه های پدیدار شدن حقیقت	۸۶
اداره تجربه مشتری - چهار P	۹۳
اولین P - مهارت های انسانی	۹۴
دومین P - محصول	۱۱۲
سومین P - نحوه ارائه	۱۱۳
چهارمین P - فرایندها	۱۱۵
وضع چهار P در کسب و کار شما چگونه است؟	۱۱۷
حفظ رضایت و وفاداری مشتریان	۱۱۹
پرسشنامه ۵ - گروه / کسب و کار: لحظه های پدیدار شدن حقیقت	۱۲۱
پرسشنامه ۶ - گروه / کسب و کار: چهار P	۱۲۲
فصل پنجم: وضع و اندازه گیری استانداردهای خدمت	۱۲۵
استاندارد خدمت چیست؟	۱۲۷
چرا باید استانداردهای خدمت داشته باشیم؟	۱۲۹
هزینه انجام کار غلط	۱۳۰
استانداردهای خدمت چگونه می توانند مفید باشند؟	۱۳۱
چگونگی وضع استانداردها	۱۳۲
عملکرد چهار P	۱۳۵
چرخه طرح (برنامه) - اجرا - کنترل - اقدام (برای بهبود)	۱۳۸
مرحله اول - طرح	۱۳۹
مرحله دوم - اجرا	۱۴۴
مرحله سوم - کنترل	۱۴۵
مرحله چهارم - اقدام (بازنگری)	۱۴۷

- یادگیری از تجربه: دو بررسی موردی ۱۴۷
- بررسی موردی ۱- یک شرکت هواپیمایی ۱۴۷
- بررسی موردی ۲- انجمن تهیه مسکن ۱۴۸
- پرسشنامه ۷- گروه / کسب و کار: استانداردهای کیفیت خدمت ۱۴۹
- پرسشنامه ۸- گروه/کسب و کار: اندازه گیری ۱۵۱
- فصل ششم: سود بردن از شکایات ۱۵۵**
- چگونه شکایات را بر ملا سازیم؟ ۱۵۸
- نگرش مثبت نسبت به شکایات ۱۶۱
- اکنون چگونه با شکایات برخورد می کنید؟ ۱۶۱
- تبدیل شکایات به فرصتها ۱۶۴
- حل و فصل شکایات ۱۶۵
- مانند یک مشتری بیندیشید ۱۶۵
- اهمیت پوزش خواستن ۱۶۷
- طرحی برای فیصله دادن به شکایات ۱۶۸
- پاسخگویی مؤثر به شکایات ۱۶۹
- صراحت داشتن ۱۷۳
- چگونه می توانیم برخورد با شکایات را آسان تر کنیم؟ ۱۷۴
- استقرار یک نظام شکایات ۱۸۰
- پرسشنامه ۹- گروه / کسب و کار : سود بردن از شکایات ۱۸۲
- فصل هفتم: فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمت ۱۸۵**
- ویژگیهای یک کسب و کار خدماتی راستین ۱۸۸
- یک چشم انداز یا رسالت روشن و برانگیزنده برای شرکت ۱۸۸
- تعهد پایدار و آشکار مدیریت بالا ۱۸۹

احساس مالکیت مدیران صف ۱۹۰

تعهد قلبها و مغزهای خط مقدم ۱۹۰

آموزش و توسعه کیفیت ۱۹۱

درک روشنی از قابلیت‌های لازم در هر رده سازمانی

برای پی ریزی مؤسسه و انجام رسالت ۱۹۲

کارمندیابی، آموزش توجیهی و پیشرفت ۱۹۲

داده ها و تحقیق ۱۹۳

اندازه گیری و ارزیابی عملکرد ۱۹۳

آگاهی از نتیجه نهائی ۱۹۴

حساسیت در مورد مشتری ۱۹۶

سیستمها ۱۹۶

ارتباطات ۱۹۷

رهبری ۱۹۷

ارزش شناخت بیرونی ۱۹۸

فرهنگ خدمت ۱۹۸

پرسشنامه ۱۰- گروه / کسب و کار: فرهنگ حامی رسالت ۲۰۲

خلاصه ۲۰۴

تعیین هدفها و تهیه برنامه های عملیاتی ۲۰۵

معادلهای فارسی واژه ها و عبارات ۲۱۱

فهرست اعلام ۲۱۵