

### **Achieving Excellence: Unggul Bersaing melalui Layanan Pelanggan**

Buku ini memberi anda pengetahuan rinci dan langkah demi langkah yang dapat anda gunakan untuk mendapatkan strategi-strategi layanan pelanggan yang memberikan profi.

Buku ini ditulis bagi para manajer yang mempengaruhi kualitas layanan dari suatu perusahaan dengan memutuskan apa yang harus dilakukan oleh para karyawan yang langsung berhubungan dengan pelanggan, bagaimana mereka harus melakukannya dan apakah mereka mau melakukannya.

Kelebihan-kelebihan yang ada di buku ini antara lain terdapatnya:

- Gagasan-gagasan, keterampilan-keterampilan, dan teknik-teknik praktis yang bisa segera digunakan.
- Pengetahuan tentang pembentukan sikap-sikap karyawan, kekuatan bersaing yang hebat yang menjadikan perusahaan meraih kekuatan pasar yang lebih besar, kesetiaan pelanggan dan keuntungan.

