**重 印 推 荐**

**中文书名：《优秀的服务行业领导者应知应做的事》**

**英文书名：WHAT GREAT SERVICE LEADERS KNOW AND DO**

**作 者：James L. Heskett, W. Earl Sasser, and Leonard A. Schlesinger**

**出 版 社：Berrett-Koehler Publishers**

**代理公司：ANA/Jessica**

**页 数：288页**

**出版时间：2015年9月**

**代理地区：中国大陆、台湾**

**审读资料：电子书稿**

**类 型：经管**

**简体中文版权曾授，版权已回归**

**内容简介：**

服务行业的先驱赫斯科特、萨瑟尔和施莱辛格的理念造就了整个服务行业。现在，他们根据成功和不成功的实践者的实际经验以及未来的需求，对他们的理念进行了检验，在这本书中，全世界的服务业领导者都将把它作为未来几年的指南。

作者涵盖了最佳服务领导力的方方面面：最佳招聘、培训和工作场所组织实践；围绕设施设计、能力规划、排队管理等领域制定运营战略；在提供顶级服务时对技术的使用和误用；以及将忠诚客户转变为 "所有者 "的实践。

展望未来，作者描述了一个伟大服务领导者的世界，在这个世界里，"兼顾 "思维取代了权衡取舍。在这个世界里，新创意将接受 "服务三要素"（员工、客户和投资者三赢）的检验。在这个世界上，最优秀的领导者会承认他们没有答案，并创建学习、创新、"感知和响应"、边界灵活的组织，寻求并不断取得战略成功。

作者以阿波罗医院、Châteauform、星巴克、亚马逊、迪士尼、Progressive Insurance、达拉斯小牛队、全食超市、宜家家居等各行各业的数十家公司为例，讲述了非凡的成功、不必要的失败以及未来的前景。

**作者简介：**

**詹姆斯·L·赫斯科特（James L. Heskett）** 是哈佛商学院 UPS 基金会商业物流荣誉教授。除其他荣誉外，他还被美国市场营销协会授予 2010 年服务管理杰出职业贡献奖。

**W. 小厄尔·萨瑟（W. Earl Sasser, Jr.）** 是哈佛商学院贝克基金会教授，自 1969 年以来一直担任该学院教师。1972 年，萨瑟开设了该校第一门服务运营管理课程。

**伦纳德·施莱辛格（Leonard A. Schlesinger）**在结束了巴布森学院第十二任校长的五年任期后，于 2013 年 7 月重返哈佛商学院，担任贝克基金会工商管理教授。

**感谢您的阅读！**

**请将反馈信息发至：版权负责人**

**Email**：**Rights@nurnberg.com.cn**

安德鲁·纳伯格联合国际有限公司北京代表处

北京市海淀区中关村大街甲59号中国人民大学文化大厦1705室, 邮编：100872

电话：010-82504106, 传真：010-82504200

公司网址：[http://www.nurnberg.com.cn](http://www.nurnberg.com.cn/)

书目下载：<http://www.nurnberg.com.cn/booklist_zh/list.aspx>

书讯浏览：<http://www.nurnberg.com.cn/book/book.aspx>

视频推荐：<http://www.nurnberg.com.cn/video/video.aspx>

豆瓣小站：<http://site.douban.com/110577/>

新浪微博：[安德鲁纳伯格公司的微博\_微博 (weibo.com)](https://weibo.com/1877653117/profile?topnav=1&wvr=6)

微信订阅号：ANABJ2002

 