

УДК 65.011: 65.013; 647
ББК 65.290-2: 88.4; 65.442
К18

Камилина Л.

К18 Сервис класса люкс. Розовая книга менеджера / Ланна Камилина. — 2-е изд. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. — 254 с.

ISBN 5-9614-0410-2

УДК 65.011: 65.013; 647
ББК 65.290-2: 88.4; 65.442

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами без письменного разрешения владельца авторских прав.

© Камилина Ланна, 2005.
© Камилина Ланна, обложка, дизайн-макет, 2005.
© Оформление. ООО «Альпина Бизнес Букс», 2005.

ISBN 5-9614-0410-2

Содержание

Причинность.....	9
Желание.....	17
Легкость общения	29
Атмосфера	39
Первая встреча	49
Успешная наблюдательность	55
Кодекс общения с клиентами.....	65
Дистанция	77
Презентация своего лучшего	85
«Шестое чувство» сервиса.....	95
Качества, помогающие и мешающие сервису люкс.....	107
«Внутренний менеджмент».....	125
Мотивация желаний.....	135
Движение беседы.....	143
Истинные причины слова «нет»	149
Возвышение себя	159

Искусство продавать роскошь	167
Постоянство успеха	173
Перспективность отношений	179
Конфликты, которых может и не быть..	189
Деньги	199
Правильные правила.....	207
Сила коллегиальности	219
Искусство комплиментов.....	227
Умение создавать мечту	235
Новые люди в команде.....	241
28 правил вежливости	251