

<<客户服务案例与技巧>>

图书基本信息

书名：<<客户服务案例与技巧>>

13位ISBN编号：9787302106975

10位ISBN编号：7302106975

出版时间：2005-6

出版时间：清华大学出版社

作者：任璐璐

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<客户服务案例与技巧>>

内容概要

目前国内所有的服务行业都开始重视服务，发现服务是企业生存的保障。

可是服务如何提升，请专家来培训是一个很好的解决方法。

但专家走了以后，平时发生在现场的一些案例又该如何处理，总不能等到专家来才解决吧？

一些企业也收集了一些案例，只是如何将案例应用到下一次发生的事件中，却没有针对性的指导。

本书将发生在服务行业的案例与处理技巧相结合，书中所涉及的案例都是来自各个行业培训师们的用心积累，每一个案例都对该行业极具针对性。

作者站在一个客户和客户服务人员的双重角度来看这些案例，可以给读者更多不同的认识。

同时，针对当场所发生的一切事件进行剖析，给出合适的应对技巧，使得案例学习更有针对性。

各个行业(银行业、电信业、证券业、医药业、制造业)的案例集中在一起，又起到“它山之石，可以攻玉”的作用。

本书案例丰富，内容生动、真实、有趣。

为客户服务专业的师生、相关领域的管理及研究者们提供了实用的技能和大量可借鉴的案例，我们真诚希望帮助服务行业可以做得更好！

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>