

<<优质顾客服务管理>>

图书基本信息

书名：<<优质顾客服务管理>>

13位ISBN编号：9787810494694

10位ISBN编号：7810494694

出版时间：2000-9

出版时间：上海财经大学出版社

作者：马丁（Martin,W.B.）

页数：112

字数：120000

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>

<<优质顾客服务管理>>

内容概要

课里播企业管理培训课程，迄今已出版逾200余种，受到读者的普遍称誉。

丛书以最为简单、有效的方式展现了自助式学习的无限魅力。

丛书涉及面广、面容丰富，含有大量的练习、场景、评价测试及案例研究，既可用于企业员工培训，也可为个人自学之用。

丛书将趣味性与实用性相结合，真正实现了寓教于乐。

Crisp公司还提供课时播企业管理培训课程丛书的相关产品，包括有声、视听读物，CD-ROM以及电脑培训教程等形式多样的学习形式版本，可供个人或团体学习和培训所用。

本书将优质顾客服务的管理过程分为：理解顾客、确定优质服务标准、组建制胜的团队、经常检查，以及提供解决方案五个阶段，循序渐进地深入分析了优质服务管理过程中应当遵循的方法和步骤。

<<优质顾客服务管理>>

书籍目录

写在书前第一阶段：理解你的顾客 你特有的服务利基何在？

你所提供的服务特征何在？

勾勒顾客的轮廓 你的顾客如何看你？

第一阶段回顾 第一阶段行动计划第二阶段：确定优质服务标准第三阶段：组建制胜的团队第四阶段

：定期检查第五阶段：提供积极的解决问题之道参考文献译后记

<<优质顾客服务管理>>

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>