

<<供应链控制-职业经理人手册>>

图书基本信息

书名：<<供应链控制-职业经理人手册>>

13位ISBN编号：9787104014195

10位ISBN编号：7104014195

出版时间：2001-11

出版时间：中国戏剧出版社

作者：戴永良

页数：412

字数：1000000

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>

<<供应链控制-职业经理人手册>>

内容概要

本书是想告诉那些还没有将顾客至上的观念引入脑海中的企业和机构的高级经理、总监、中层经理以及在一线从事顾客服务工作的员工，理解顾客行为和顾客服务的重要性所在，顾客服务的步骤、方法、技巧所在以及与顾客成功交流的诀窍所在。

通过这些理论和实际经验的总结，你可以深刻理解顾客服务工作对于整个组织、机构的重要性，仔细体会和学习与顾客打交道的方法和技巧，只有赢得了顾客的青睐，才能使得整个组织和机构处于竞争的优势地位。

书籍目录

序言第一章 销售的是服务，而不是商品：以顾客为导向的服务 第一节 揭开顾客服务神秘的面纱 第二节 了解顾客脑袋里的想法 第三节 顾客就是上帝 第四节 增加价值的顾客服务 第五节 让顾客充分满意 第二章 不是迎合顾客的需要，而是超过顾客的预期：提供优质服务的关键要素 第一节 从始到终的顾客服务过程 第二节 优质服务的三个基本要素 第三节 树立顾客服务标准 第四节 充分重视售后服务 第五节 培养为顾客服务的意识 第六节 顾客档案的基本知识 第七节 利用好顾客档案 第三章 倾听、回应、积极关怀：理解顾客的行为 第一节 让顾客成为服务工作的中心 第二节 想顾客所想，急顾客所急 第三节 重新看待服务的全过程 第四节 规划服务的全过程 第五节 顾客的需求就是你的需要 第六节 让顾客彻底满意 第四章 唯一的基础是服务——提供优质服务的步骤 第一节 调查了解调查人所服务的顾客 第二节 制定服务的详细计划 第三节 服务计划的汇总综合 第四节 撰写服务任务的原则 第五节 将服务培训贯穿始终 第六节 组织服务质量小组 第七节 完善服务制度 第八节 衡量顾客服务质量 第五章 找出真正的顾客，维系与顾客的关系——提供优质服务的技巧 第一节 通过语言提供优质服务的形体语言的技巧 第二节 改进提高顾客服务的水平 第六章 随时继续与顾客上一次的对话——提供优质服务的交流艺术 第一节 企业一诺值千金 第二节 掌握交流的技巧 第三节 充分发挥媒介的作用 第四节 对顾客永久的吸引力 第五节 方便顾客联络 第六节 帮助顾客做出选择 第七节 建立顾客忠诚 第七章 知山有虎，偏向虎山行——对付棘手的顾客的艺术 第八章 21世纪，崭新的顾客服务世界——网上优质服务艺术 第九章 到顾客的友谊——优质顾客服务的落实和发展 第十章 该在顾客身上多用些心思——提供优质服务的细节事项

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>