

<<大客户战略服务>>

图书基本信息

书名：<<大客户战略服务>>

13位ISBN编号：9787111229902

10位ISBN编号：7111229908

出版时间：2008-1

出版时间：机械工业出版社

作者：丁兴良

页数：185

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>

<<大客户战略服务>>

内容概要

《大客户战略服务》从战略的高度对大客户服务提出了一系列的创新理念。大客户的服务必须从实际出发，站在为客户创造价值的基础上建立一系列的服务标准，并在建立服务标准的基础上建立大客户服务的五部曲，手把手教你该如何进行大客户服务。当然，想要更好地服务大客户、留住大客户，必须先了解客户的期望值，从投诉出发，从解决客户埋怨到使客户满意，超越客户的期望值，并选取关键的指标建立满意的客户服务体系。本书所介绍的规范化的服务体系提供了实用的操作蓝本。

<<大客户战略服务>>

书籍目录

前言第一章 提升大客户服务标准引言 大、小客户对服务的要求不同第一节 大客户对服务的五个期待案例 福田主动服务制胜案例 江淮汽车与晨光股份结成战略伙伴关系第二节 大客户与潜在大客户的价值案例 变潜在大客户为大客户第三节 建立大客户服务的价值链案例 龙网公司的客户服务支持第四节 建立大客户服务的标准案例 华为公司客户服务衡量标准案例 麦当劳门店收银服务系统标准化“六步曲”第五节 提升大客户价值的五个支柱案例 赛百味提升客户价值第六节 大客户经理的角色定位案例 河南宇通客车的服务体系第二章 建立大客户服务的五步曲引言 服务是存在差异的案例 差异化服务第一节 对顾客显示积极态度案例 福建电信贴心服务——想用户所想、急用户所急第二节 建立服务的标准化体系案例 日系车攀升揭秘案例 柳工率先创服务标准第三节 个性化服务案例 王永庆卖米——个性化服务第四节 确保你的顾客成为回头客案例 365主动服务专家案例 富士施乐打造全新服务理念——全包服务：为您的设备上道保险案例 铁能主动服务提高用户忠诚度第五节 战略性服务案例 惠普赢得香港和记电讯战略性服务外包订单案例 宝钢股份的战略聪明快速稳定发展案例 银行VIP服务的三个差异第三章 大客户的期望值管理第四章 建立大客户的满意服务体系第五章 大客户的个性化服务第六章 维持并发展大客户的忠诚度第七章 大客户战略性服务的创新

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>