第一图书网, tushu007.com

<<客户服务>>

图书基本信息

书名：<<客户服务>>

13位ISBN编号：9787313036940

10位ISBN编号：7313036949

出版时间：2004-6-1

出版时间：上海交通大学出版社

作者：K-tony newby,sean mcmanus,李鹏,魏红

页数：197

译者：李鹏,魏红

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书中的各种技巧与工具对于任何在销售、售后服务、接待、管理等与客户服务相关岗位的人而言都有极大的帮助。

作者简介

Tony Newby（已故）文学士、 文学硕士，TONY于1991年创作完成了这本深受欢迎的客户服务指南的第一版，这其中吸收了他在为跨国公司、成长型企业、地方及中央政府提供咨询和培训过程中积累的大量经验。
他所从事的工作包括针对客户个性需求定制和讲授培训课程，其所涵盖的主题非

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

客户服务为何重要优质的服务有何不同有效的客户沟通变投诉为机遇实现卓越的客户服务评估客户服务水准个人行动计划附录：培训师指南

第一图书网, tushu007.com

<<客户服务>>

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