

<<客户至尊>>

图书基本信息

书名：<<客户至尊>>

13位ISBN编号：9787500439325

10位ISBN编号：7500439326

出版时间：2003-7

出版时间：中国社会科学出版社

作者：陈巍

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>

## <<客户至尊>>

### 内容概要

《客户至尊:金牌服务技巧》讲述在产品差异性越来越小，促销手段已经用尽，竞争对手愈来愈多，而客户的要求开始千变万化的今天，要想在激烈的市场竞争中脱颖而出，建立核惦优势，必须关注顾客的需要，建立完善的客户服务体系。

## <<客户至尊>>

### 书籍目录

- 第1章 金牌服务的理念
  - 服务工作面临的挑战
  - 什么是金牌客户服务
  - 如何有效应对服务挑战
- 第2章 金牌服务的员工
  - 服务代表的职业化塑造
  - 标准的职业形象
  - 标准的服务用语
  - 标准的服务技巧
  - 标准的礼仪形态
  - 服务代表的品格素质
- 第3章 理解客户的观点
- 第4章 了解客户的期望
- 第5章 接待客户的技巧
- 第6章 倾听客户的技巧

<<客户至尊>>

#### 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>