

<<CS实务指南>>

图书基本信息

书名：<<CS实务指南>>

13位ISBN编号：9787501740383

10位ISBN编号：7501740380

出版时间：1998-04

出版时间：中国经济出版社

作者：沈乐

页数：252

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>

<<CS实务指南>>

内容概要

今天，科学技术的发展日新月异，世界政治、经济、文化的一体化不断加强，但冲突也不断发生，从而使市场环境不断发生变化，市场国际化不断提高，市场竞争日趋复杂和激烈。这种严峻的形势不仅给企业的生存和发展带来了机遇和挑战，也对企业的经营思想、管理哲学、管理水平提出了新的要求。因此，企业在新形势下的经营管理实践迫切需要新的理论的指导。

<<CS实务指南>>

书籍目录

丛书前言本书前言引言：ci与cs第一章 企业理念的新模式--ms第一节 ms的培育与建设第二节 ms设计原则第三节 ms实例展示第四节 ms的推行结果第二章 企业行为新模式--bs第一节 以顾客为导向的服务第二节 企业的bs建设第三节 抓好员工的bs培训第四节 真心解决顾客的问题第五节 全面的顾客服务第三章 企业的感官新模式--vs第一节 企业vs设计原理第二节 企业vs设计方法第三节 企业vs的建设第四节 企业vs的完善第四章 cs操作系统中的产品质量保证第一节 产品质量保证的思想基础第二节 产品质量的概念与体系第三节 产品质量控制组合第四节 产品生产中全方位、多层面的质量保证第五章 cs操作系统中的新产品开发第一节 对顾客所需要的新产品的重新认识第二节 新产品产出流程第三节 创造顾客满意的新产品第四节 产品改进第五节 新产品的品牌第六章 cs操作系统中的商品销售第一节 以顾客为中心的观念第二节 适合顾客的销售形式的选择第三节 令顾客满意的销售规范第四节 商品展示与介绍技术第五节 令顾客满意的销售服务第七章 cs操作系统中顾客心理的把握第一节 顾客的需求分析第二节 顾客的心理活动第三节 顾客的分类技术第四节 顾客的决策特征第八章 cs操作系统中的顾客联系与沟通第一节 通过调查了解顾客第二节 调查方案的设计与实施第三节 制作问卷第四节 问卷模型第五节 建立顾客卡

<<CS实务指南>>

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>