

<<客户服务管理>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理>>

13位ISBN编号：9787506423045

10位ISBN编号：7506423049

出版时间：2002-5

出版时间：中国纺织出版社

作者：林涛

页数：414

字数：310000

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>

<<客户服务管理>>

内容概要

服务经济时代，客户服务首当其冲，Why & How?《客户服务管理》一书就是答案。它从理论与实践两个角度展开论述，理论联系案例，层层深入，环环相扣，对客户服务管理做出了全面而又详实的介绍，是从事客户服务工作不可或缺的理论工具。本书含有大量丰富的案例，为读者提供了直观生动的教材。

本书适合各种企业从业人员阅读，亦可作为在校学生了解社会的参考书。

书籍目录

第一章 客户服务概述

第一节 客户服务的概念和内涵

第二节 认识客户

一. 客户的定义

二. 客户行为动机假设

三. 顾客认知决定论

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>