

<<百分百顾客满意>>

图书基本信息

书名：<<百分百顾客满意>>

13位ISBN编号：9787506424899

10位ISBN编号：7506424894

出版时间：2003-1-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：刘逸新

页数：466

字数：350000

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>

<<百分百顾客满意>>

内容概要

现代市场竞争中使顾客满意是我们能否屹立于市场的关键，是一切企业经营成败与否的关键。本书围绕顾客满意问题介绍了顾客不满意的原因，怎样处理顾客不满，怎样测量顾客满意度，怎样清除顾客不满的传输障碍，怎样让不同类型的顾客都满意，怎样利用电话处理客抱怨等等。本书实例充分，借鉴国外顾客管理的先进经验，是我国各经营单位入世后应对竞争急需的一剂良药。

<<百分百顾客满意>>

书籍目录

- 第一章 顾客为什么不满意
- 第二章 清除顾客不满意的传输障碍
- 第三章 顾客满意度的测定
- 第四章 用问卷调查法了解顾客的不满
- 第五章 处理顾客不满的工作程序
- 第六章 了解顾客心理, 才能消除顾客不满
- 第七章 让不同类型的顾客都满意
- 第八章 顾客资料管理
- 第九章 怎样与顾客利用电话沟通
- 第十章 成功主管厉行顾客满意服务
- 第十一章 员工的采用与培训
- 第十二章 顾客满意案例

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>