

<<顾客满意>>

图书基本信息

书名：<<顾客满意>>

13位ISBN编号：9787506634168

10位ISBN编号：7506634163

出版时间：2004-4

出版时间：中国标准出版社

作者：朱立恩

页数：277

字数：247000

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>

<<顾客满意>>

内容概要

本书就是从与顾客接触这一个崭新的研究角度（注意，不是从企业，而是从顾客的角度）出发，通过识别、确定和满足顾客的各种要求，特别是顾客的潜在要求，提出了12项基本法则（见第一章到第十二章），这些法则的内容反映了增强顾客满意的部分客观规律，也是服务企业理解GB/T19000-2000族标准的一个新的视角。

本书的结构大致可分为三个部分：第一部分“序 顾客满意是GB/T 19000-2000族标准的灵魂”，是全书的开场白，从理解顾客满意的定义开始，引出本书的主题——服务企业应该如何增强顾客满意。

第二部分从第一章到第十二章，是全书的核心内容。主要介绍增强顾客满意的新思路，它包括：超值服务、遵守承诺、注意细节、区别对待、善于沟通、方便顾客、保持特色、重在受控、丰富体验、服务有形化、树立形象、及时补救十二项基本法则。通过对这些内容的学习，可以帮助服务企业以及制造业服务部门的有关人员，在与顾客接触的过程中，掌握增强顾客满意的各种服务技巧、服务方法和服务手段。

第三部分“跋 顾客满意是服务企业的永恒追求”是全书的结尾，主要介绍服务企业如何运用本书提出的超值服务等十二项基本法则开展各种活动，增强顾客满意，提高企业自身竞争能力。

<<顾客满意>>

书籍目录

序 顾客满意是GB/T 19000-2000族标准的灵魂第一章 超值服务——顾客满意的秘密 第一节 沃尔玛的生意经 第二节 一个黄金公式 第三节 超值服务的不同领域 第四节 “做的比说的好”之外第二章 遵守承诺——一言九鼎一诺千金 第一节 由服务承诺中出现的问题所想到的 第二节 言而有信 遵守承诺——当代社会的美德 第三节 “说到做到”的学问 第四节 服务承诺，一路走好第三章 注意细节——细微之处见功夫 第一节 100-1=0? 第二节 从服务的性质看服务细节 第三节 形形色色的服务细节 第四节 大处着眼 小处着手第四章 区别对待——人人各异我心唯一 第一节 区别对待——顾客消费的一种新趋势 第二节 服务个性化和服务标准化 第三节 一心一意只为你 第四节 区别对待和客户关系管理(CRM)第五章 善于沟通——路是人走出来的 第一节 “四季饭店”的秘密 第二节 沟通是一种能力，更是一种要求 第三节 形形色色话沟通 第四节 沟通要把握分寸第六章 方便顾客——省时 省力 简单 便利 第一节 从公安部便民利民30条措施谈起 第二节 方便顾客的学问 第三节 处处为顾客着想 第四节 一切从实际出发第七章 保持特色——筑巢才能引凤 第一节 “小、土、特、多”的上海豫园商城 第二节 一招鲜 吃遍天 第三节 特色就是魅力 第四节 你无我有与众不同第八章 重在受控——一种不容忽视的感觉 第一节 乘坐地铁的困惑 第二节 须识庐山真面目 第三节 顾客受控感的心理状态 第四节 增强顾客的受控感第九章 丰富体验——顾客的亲身感受最重要 第一节 冰雪节带来的体验 第二节 一种崭新的观点 第三节 广阔天地 大有作为 第四节 顾客的感受最重要第十章 服务有形化——把看不见变成看得见第十一章 树立形象——酒香也怕巷子深第十二章 及时补救——亡羊补牢 犹未晚也跋 顾客满意是服务企业的永恒追求

<<顾客满意>>

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>