

<<美发店顾客服务策略>>

图书基本信息

书名：<<美发店顾客服务策略>>

13位ISBN编号：9787538151329

10位ISBN编号：753815132X

出版时间：2007-9

出版时间：辽宁科学技术出版社

作者：邓创

页数：202

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>

<<美发店顾客服务策略>>

内容概要

为了全面、深入、细致地探讨中国美容美发业的经营管理，帮助提升该行业的人才素质，编者特此编写了本书。

本书涉及感激顾客、操纵顾客、有效沟通、建立忠诚、关注细节五章，内容由浅入深、通俗易懂，可帮助读者较快的掌握顾客服务的方法与策略。

<<美发店顾客服务策略>>

作者简介

邓创，管理科学与工程博士，软件工程硕士，精于计算机在企业管理中的应用。
励精集团·中国美容网董事长。

中国第一位将互联网和电脑化管理引入美容业者，创建中国美容网(<http://www.chinabeautynet.com>)，成功开发了美容业电脑化管理系统——“管理大师”及美容电脑诊断系统——“美容博士”。

中国第一位深入研究美容业经营管理理论者，考察和服务过近千家美容企业，组建中国美容网美容美发连锁机构和中国美容网教育连锁机构。

<<美发店顾客服务策略>>

书籍目录

第一章 感激顾客 第一节 美发店的顾客服务 第二节 顾客服务的意义 第三节 正确的顾客服务观 第四节 正确处理顾客关系第二章 操纵顾客 第一节 顾客的行为特征 第二节 顾客消费心理 第三节 突破顾客心理防线 第四节 打开顾客的心扉 第五节 不让顾客说“不”的心理策略 第六节 攻心接待术 第七节 发型师的专业素质心态第三章 有效沟通 第一节 会话技巧 第二节 应答技巧 第三节 询问技巧 第四节 打开话题技巧 第五节 拓展话题技巧 第六节 控制话题技巧 第七节 沟通忌讳第四章 建立忠诚 第一节 顾客不满的原因 第二节 平息顾客不满的重要性 第三节 平息顾客不满的方法 第四节 如何应对顽固顾客 第五节 留住顾客策略 第六节 建立顾客忠诚的策略第五章 关注细节后记

<<美发店顾客服务策略>>

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>