

<<高尔顾客服务手册>>

图书基本信息

书名：<<高尔顾客服务手册>>

13位ISBN编号：9787544114967

10位ISBN编号：7544114961

出版时间：2001-01

出版时间：沈阳出版社

作者：英、彼得，莫利

页数：615

字数：900000

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>

<<高尔顾客服务手册>>

内容概要

这本《高尔顾客服务手册》由本领域三十多位专业人士执笔，每一位都是各自研究课题方面公认的专家。

本书从商业活动的各个角度，运用精彩的事例和个案研究，考察了顾客服务活动从政策制定直到电话技巧的所有范畴。

<<高尔顾客服务手册>>

作者简介

<<高尔顾客服务手册>>

书籍目录

第1部分 客户服务的来龙去脉

- 1、客户服务所带来的收益评估
- 2、基准的作用
- 3、交付竞争优势
- 4、企业程序设计
- 5、提供国际化服务
- 6、交付服务的框架
- 7、后勤学的作用
- 8、适当的评估

第2部分 测量模式规范

- 9、进行客户访问调查
- 10、标准、测量和性能指标
- 11、焦点讨论
- 12、秘密客户调研
- 13、业务型成本核算
- 14、通过项目交付客户服务

第3部分 顾客服务营销

- 15、作为产品的顾客服务
- 16、终身价值和数据库营销
- 17、使用顾客数据库
- 18、直接销售
- 19、电话营销
- 20、鼓励顾客做出反馈
- 21、公共部门服务标准

第4部分 文化的范畴

第5部分 人为因素

第6部分 最大限度地运用科技

<<高尔顾客服务手册>>

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>