

<<抱怨是最好的礼物>>

图书基本信息

书名：<<抱怨是最好的礼物>>

13位ISBN编号：9787563914968

10位ISBN编号：756391496X

出版时间：2005-4

出版时间：北京工业大学出版社

作者：卫南阳

页数：262

字数：240000

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>

<<抱怨是最好的礼物>>

内容概要

在全球景气持续低迷，又逢中国加入WTO，国外业者正在大潜进入本国市场之际，国内业者如何赢得顾客青睐，获取顾客的忠诚，已是一个关乎生死存亡，能否永续经营的重要课题。

本书首先以何谓顾客谈起，主张应从心理与行为两方面落实顾客满意，并关注员工满意的问题，强调顾客满意与员工满意双管齐下，才能创造企业生存的利润。

书中跳脱了礼貌，技巧的论述与一般概念的讲授，而从经营哲学，经营理念，经营策略的层面，为为者提供了许多具体可行的顾客满意成功之道。

全书架构完整，立论精确，总结了作者十年的辅导经验与学理涵养，而且没有太多的专有名词，浅显易懂，平易近人，是E世纪业者学习顾客满意经营不可多得的入门宝典。

<<抱怨是最好的礼物>>

作者简介

卫南阳，台湾企业管理专业博士候选人。

从事顾客满意经营，顾客服务系统，服务竞争策略，顾客关系管理，顾客知识管理研究多年，曾协助许多企业规划服务系统并执行教育训练项目，评审过数百家企业之顾客满意经营实况。

著作有《顾客满意学》、《服务竞争优势；探索永续经

<<抱怨是最好的礼物>>

书籍目录

第1章 创造顾客满意的管理 第一节 顾客与价值社群 第二节 为什么要让顾客感觉满意 第三节 让我们重新认识顾客满意第2章 我的顾客要想什么呢？

第一节 顾客与企业之间的想法是不同的 第二节 品质与满意的问题 第三节 企业能不能创造顾客的需要第3章 满意？

存在顾客心中 第一节 待客如待己 第二节 从顾客的心来思考 第三节 建立全方位的新思维第4章 想飞？

先学会走路吧！

第一节 组织再训练 第二节 设计标准作业流程 第三节 倒金字塔管理模式第5章 内部顾客第一 第一节 员工也是顾客 第二节 全面实施教育训练 第三节 建立整体服务意识 第四节 管理者的心理与行为第6章 顾客满意为利润之母 第一节 谁不想要业绩 第二节 顾客满意与利润关系 第三节 如何提升CS以增加利润第7章 顾客满意的具体实现 第一节 向高手学习 第二节 指标设定的问题 第三节 顾客服务之规划与施行第8章 全面落实顾客满意经营 第一节 顾客满意经营理念与策略 第二节 顾客满意经营策略 第三节 顾客知识管理 第四节 顾客关系管理 第五节 以顾客满意为变核心 第六节 建构一个让顾客满意的服务系统结语一封来自作者的邀请函

<<抱怨是最好的礼物>>

媒体关注与评论

书评顾客满意应该跳脱礼貌，技巧的论述与一般概念的讲授，必须从经营哲学、经营理论、经营策略的层面，更快速、更广泛，更深入的推行顾客满意，甚至必须使其成为一种企业文化与集体习惯，才能真正让顾客满意成为协助企业可大可久，永续经营的成功之道。这种精神在本书中俯拾皆是，值得企业人士与讲授顾客满意，顾客服务的顾问效法。

<<抱怨是最好的礼物>>

编辑推荐

《抱怨是最好的礼物:创造持续竞争优势的顾客满意学》：这种精神在本书中俯拾皆是，值得企业人士与讲授顾客满意，顾客服务的顾问效法。

顾客满意应该跳脱礼貌，技巧的论述与一般概念的讲授，必须从经营哲学、经营理论、经营策略的层面，更快速、更广泛，更深入的推行顾客满意，甚至必须使其成为一种企业文化与集体习惯，才能真正让顾客满意成为协助企业可大可久，永续经营的成功之道。

<<抱怨是最好的礼物>>

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>