

<<优异顾客服务技巧>>

图书基本信息

书名：<<优异顾客服务技巧>>

13位ISBN编号：9787801441928

10位ISBN编号：7801441923

出版时间：1998-10

出版时间：宇航出版社

作者：英国市场协会 编；冯惠云 译

页数：347

字数：190000

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>

## <<优异顾客服务技巧>>

### 内容概要

在当今竞争激烈的社会环境中，顾客服务成为经营成功与否的关键要素之一。

《优异顾客服务技巧》为你提供了处理有关顾客服务问题的手段，每一种服务技巧都自成体系，你可以单独使用，从而提高顾客服务的具体技巧。也可以综合实施，为组织提供一整套全面的行动计划。

本书为你提供如下内容：顾客服务的行动计划、迅速而易于实施的顾客服务活动、为企业确定顾客服务的优先领域提供建议、提供高品质的顾客服务案例。

## <<优异顾客服务技巧>>

### 书籍目录

介绍致读者 第一章 顾客服务的重要性第二章 了解顾客第三章 扮演顾客的角色第四章 去购物第五章 谁在真正提供顾客服务?第六章 确立自己的顾客服务标准第七章 传达信息第八章 改进顾客服务技巧第九章 利用销售人员改进顾客服务第十章 向员工表明重点第十一章 顾客服务过程第十二章 方便顾客与你联络第十三章 帮助顾客作出正确的选择第十四章 让顾客方便购物第十五章 改进顾客接待方式第十六章 使每一次接触都成功第十七章 建立顾客忠诚第十八章 重视售后服务第十九章 积极利用投诉第二十章 持关系第二十一章 为客户提供帮助热线第二十二章 提高管理效率第二十三章 衡量顾客服务质量第二十四章 监控顾客满意程度第二十五章 奖励优秀的顾客服务

<<优异顾客服务技巧>>

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>