第一图书网, tushu007.com

图书基本信息

书名：<<客户至上-101种再提高服务水平的实用方法>>

13位ISBN编号：9787801801722

10位ISBN编号：7801801725

出版时间：2003-12

出版时间：经济日报

作者：安德鲁.格里菲斯

页数：331

字数：210000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

作者的话：我对客户服务满怀热忱。
我发现卓越的客户服务能够令人愉快，我孜孜以求这样的效果。
另一方面，我发现低劣的客户服务让人心生不满，然而每天都能目睹几起。
在我的脑海中，与并不很在意所采用的客户服务方式的商家相比较，那些提供了高水平客户服务的商家获取成功、发展壮大的几率无疑会大得多。

我喜欢光顾那些能以绝佳的服务带给我意外惊喜的商家。
每次我与这些商家接触的时候——通过电话、通过网络、通过信件或是走进他们的店门，我都禁不住即兴地对。
客户服务评论一番。
据我观察，多年以来，我们都已经习惯于接受一般水平的服务。
所以一旦有人的确提供了出色的客户服务，我们就不可能视而不见。

那些对客户服务信守承诺的商家总是能够建立起一个庞大的忠实的客户群。
这些商家在人们的口头传颂之中成长，他们的顾客一直与之荣辱与共。

同样的，有多少次你与朋友们坐下来抱怨说，你去过的一家商店提供的服务令人震惊？
作为顾客，我们都将商店对待自己的恶劣态度四处宣扬开来，与过去相比，我们在最终决定将自己辛辛苦苦赚来的钱花在何处之前，都更加依赖于向朋友寻求推荐。

作为店主和经营者，我们都有提供出色的客户服务的机会，但这并不仅仅涉及到服务于顾客的店员，还包括时间、精力并涉及到每个人的真心承诺。
我认为无论在哪个领域或行业，要想建立一家盈利的商店，最好的办法就是全心全意地致力于提供最高水平的客户服务。

本书将向你解释应该如何赢得这一目标。
并不需要花费大量的金钱，也不需要投入许多的时间，你只要对客户服务的价值、它在商家未来的成功之路中所起到的重要作用抱有坚定的信念便足够了。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

安德鲁·格里菲斯是一位职业的营销顾问。
本书是一本国际畅销书。
他的公司－“营销专家”为中小型公司和商店的管理人员提供实用的，富有创造力的营销建议和解决方案。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

作者鸣谢本书简介概论：客户服务管理的十个问题 一、什么是客户服务 二、了解你的客户和他们的需求 三、以尊敬的态度来对待顾客 四、提供出色的客户服务给你的商店所带来的益处 五、低劣的客户服务的十个表现形式 六、顾客抱怨之时，他们抱有什么期望呢 七、你需要对竞争者了如指掌 八、客户服务的激情（CSP） 九、客户服务的未来 十、反复涉及到的主题第一章 了解你的顾客 1 始终都要站在顾客的立场之上 2 顾客对你有何期望 3 雇用一位神秘购物者来评估你的商店 4 客观地评价你的商店 5 花时间与你的顾客谈一谈 6 鼓励顾客你提出你们的意见 7 如果你向顾客问意见，就要准备倾听 8 立即开展顾客满意度的调查第二章 工作环境 9 人们是否可以轻轻松松光顾你的商店 10 商店的人口处是否富有吸收力 11 布局是否合理 12 对你自己和你的产品充满自信 13 有没有加快客户服务的方法 14 背景音乐的音量是否过大 15 清洁很重要 16 外观会随着岁月的流失而变难看第三章 员工管理第四章 便于顾客购买你的产品第五章 私人之间的联络第六章 面对面的客户服务第七章 电话形式的客户服务第八章 促销材料第九章 客户服务和因特网第十章 售后跟踪是种良好的客户服务第十一章 公司内部的客户服务第十二章 维持个人对客户服务的许若第十三章 当出了问题之时附加章节－有关客户服务的二十个技巧附录：随身携带的空白表格后记关于作者

第一图书网, tushu007.com
<<客户至上-101种再提高服务水平的 >

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