

<<顾客是老板>>

图书基本信息

<<顾客是老板>>

内容概要

客户服务已经成为人们评价一个企业的新标准。

但企业为什么不始终如一地提供优质服务呢？

这是因为一直以来，没有足够的顾客提出这样的要求。

作为顾客，你是这种平衡的关键因素，你必须痛下决心阻止并拒绝劣质服务。

《顾客是老板》一书向你展示了如何获得快速、礼貌、便捷、周到的服务，促使服务人员切实为你解决问题，并获得满意的服务。

<<顾客是老板>>

作者简介

约翰·舍尔，美国服务质量学院创始人，院长，顾客研究先驱，全球客户服务领袖，国际管理顾问，演说家，被《时代》与《企业家》杂志誉为“客房服务大师”。
全世界许多不同行业的各类组织，正使用他的革新新方法，来推动服务文化和实施客户服务战略。

<<顾客是老板>>

书籍目录

鸣谢序言 劣质服务的解决：合作引言第一章 服务：有多糟糕？
第二章 反击还是划算第三章 你应该投诉吗？
第四章 我们投诉得还不够第五章 投诉礼仪：以油代醋第六章 准备：以防万一 第七章 有效的文件第八章 如何有效地投诉：策略第九章 有效的投诉：各行各业第十章 点火，行动……投诉！
第十一章 点火，行动……投诉！
第十二章 如何写“信”第十三章 信件样本第十四章 当面投诉第十五章 商业促进局第十六章 地方媒体行动路线第十七章 公司热线电话第十八章 起诉坏蛋第十九章 获得帮助第二十章 你们自己的消费者团体第二十一章 强硬一点：游击战术第二十二章 指责机器第二十三章 如何在每次购物时获得皇家待遇第二十四章 投诉对企业的真正含义

<<顾客是老板>>

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>