

## <<如何平息顾客的不满>>

### 图书基本信息

书名：<<如何平息顾客的不满>>

13位ISBN编号：9787810494687

10位ISBN编号：7810494686

出版时间：2000-09

出版时间：上海财经大学出版社

作者：(美)摩根

页数：87

译者：徐大建

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>

## <<如何平息顾客的不满>>

### 内容概要

《如何平息顾客的不满》一书分为六篇，阐述了有关平息顾客不满的各方面问题。

内容涉及平息顾客不满的手段和技巧，以及对于经理人员的工作指南。

书中尤其重点分析了不满顾客的心理、服务人员在顾客离去之后所应采取的措施，提出了成功应对顾客的策略，并对经理人员的行动和态度提出了宝贵的建议。

## <<如何平息顾客的不满>>

### 作者简介

Rebecca L. Morgan是一位研究人力生产力的专家。她周游全国，与大家分享自己的有助于个人和企业提高工作效率和经济效益的研究和经验。她的研究领域包括：营销、时间管理。人际沟通，以及优质服务。

除了Professional Selling, Making Time for Excellence和《如何平息顾客的不满》三本畅销书之外，她还出版了六种视听教程。

她曾作为 Homeoffice Comput.

ng, Sales and Marketing Management, USA Today, National Public Radio和The Oprah Winfrey Show等节目的嘉宾。

Rebecca获得了“全美演说家协会”（NSA）颁发的“注册职业演讲师”（CSP）称号（10年有效期）

。1993年Rebecca获得这一称号时，这个领域只有214人（不到3200个NSA成员的7%）获得了这一头衔

她的通讯地址是：

Morgan Seminar Group

1440 Newport Avenue

San Jose, CA 951253329

408 / 998-7977, fax : 408 / 998-1742

e-mail : RLMorgan@aol . com

## <<如何平息顾客的不满>>

### 书籍目录

写在书前

第一篇 为什么平息顾客的不满很重要？

一、为什么平息顾客的不满很重要

.....

第二篇 顾客为什么会不满

一、顾客为什么会不满

.....

第三篇 你能做些什么？

一、你能做的事情

.....

第四篇 你如何平息顾客的不满？

一、平息顾客的不满

.....

第五篇 顾客走后应做什么？

一、顾客走了之后

.....

第六篇 为什么需要经理工作指南

一、经理工作指南

.....

<<如何平息顾客的不满>>

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>