

<<抱怨是金>>

图书基本信息

<<抱怨是金>>

内容概要

本书分为三部介绍了抱怨是顾客沟通的生命线，实践“抱怨即赠礼”的策略，如何打造“欢迎抱怨”的企业文化。

在本书中列举了很多成功处理顾客抱怨的范例。

<<抱怨是金>>

作者简介

珍妮尔·巴诺，哲学博士，熟谙反馈学说。

她花了二十多年的时间收集整理美国许多大企业管理人对其演讲和研讨会的意见。

她曾在亚洲工作过三年。

她具有敏锐的洞察力，敏于将个人想法转化为管理方法。

20世纪70年代，她在美国西海岸巡回举办了潜能培训研讨会；她于1981年加入TMI

<<抱怨是金>>

书籍目录

第一部 抱怨是与顾客沟通的生命线第一章 抱怨即赠礼第二章 市场调查的最大筹码第三章 不满意的顾客会说什么？
做什么？
想要什么？
第四章 为什么大多灵敏顾客不抱怨第五章 顾客的抱怨、挽回服务劣势和不断改进第二部 实践“抱怨即赠礼”的策略第六章 赠礼方程式第七章 把难缠顾客变成伙伴的五项原则第八章 回复书面投诉第九章 “哎哟！
你弄痛了我！”——处理针对第十章 获取更多抱怨：免费专线及其他措施第三部 打造“欢迎抱怨”的企业文化第十一章 制定欢迎抱怨的政策第十二章 打造“欢迎抱怨”的企业文化第十三章 为内部顾客创造“欢迎抱怨”的环境第十四章 实行“欢迎抱怨”的策略

<<抱怨是金>>

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>