

图书基本信息

书名：<<クレーム電話よい対応はここが違>>

13位ISBN编号：9784761258528

10位ISBN编号：4761258527

出版时间：2003-10-15

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>

内容概要

## 作者简介

クレームの対応を誤ると、お客様は不満を更に募らせ、会社自体にも悪い印象を持ちます。その結果、二度と商品を買わなくなり、更に「あの会社は商品も悪いけど、会社自体も悪い」と周囲に話し、他のお客様にまで深刻な悪影響を与えてしまいます。

本書の目的は、「クレームを訴えてきた顧客に満足いく対応をして、その客をファンに変えてしまう」ような接客スキルを身につけることです。

そこで、誰でも基礎からそのスキルが身につけられるようになっています。

本書をお読みいただき、そして日々の接客において実践していただければ、きっとクレームを持ち込んできた顧客に対して、納得してもらえる対応ができるスキルが身に付くはずです。

そこから顧客との間に信頼を生み出し、ファンを作りだす一助として本書が参考になれば幸いです

。

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>