第一图书网, tushu007.com

<<客户服务基础>>

图书基本信息

书名：<<客户服务基础>>

13位ISBN编号：9787112121625

10位ISBN编号：7112121620

出版时间：2010-8

出版时间：中国建筑工业出版社

作者：何伟

页数：193

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

本书是根据全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会制定的物业管理专业教育标准和培养方案及主干课程教学大纲编写的，是高等职业院校物业管理专业的配套教材。
本书主要介绍了客户服务概述、客户消费行为、客户消费心理、客户服务中的公共关系、客户服务中的公关礼仪、客户习俗等。
　本书既可作为高职院校物业管理专业的学生用书，也可作为物业管理行业经济与管理人员实际工作的参考用书。

<<客户服务基础>>

书籍目录

第一章　客户服务概述 第一节　物业管理客户 第二节　常规性服务的内容 第三节　不同类型客户的服务 第四节　服务标准考核依据 第五节　客户关系维护　　【练习与思考】　　【案例分析】 案例思考第二章　客户消费行为 第一节　物业管理客户消费项目 第二节　物业管理客诉　　【练习与思考】　　【案例分析】 案例思考第三章　客户心理学概述 第一节　客户心理学的研究对象 第二节　客户心理学研究方法　　【练习与思考】　　【案例分析】 案例思考第四章　客户的心理活动过程 第一节　心理学概述 第二节　客户的认识活动过程 第三节　客户的情绪、情感过程　　【练习与思考】　　【案例分析】 案例思考第五章　客户的个性心理　第一节　客户的个性倾向性　第二节　客户的能力　第三节　客户的气质与性格　　【练习与思考】　第二节　消费心理　　【练习与思考】　　【案例分析】第七章　客户服务中的公共关系　第一节　公关与物业公关 第二节　物业管理公共关系构成要 磊三节　物业管理公共关系社会功 套四节　公共关系组织机构与从业 第五节　客户服务的发展　　【练习与思考】　　【案例分析】 案例思考第八章　客户服务中的公关职能 第一节　采集信息 第二节　咨询建议 第三节　参与决策 第四节　协调沟通 第五节　教育引导　　【练习与思考】　　【案例分析】　案例思考第九章　客户服务中的公关程序 第一节　公共关系调查 第二节　公共关系策划 第三节　公共关系实施 第四节　公共关系评估　　【练习与思考】第十章　客户服务中的公关传播沟　第一节　传播与公关传播　第二节　如何有效利用传播媒介　第三节　与传播媒介的维系技巧　第四节　企业形象识别系统　　【练习与思考】第十一章　客户服务中的公关专题　第一节　联谊活动　……第十二章　客户服务中的公关礼仪第十三章　客户习俗参考文献

第一图书网, tushu007.com

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