

<<客户服务有效性测评>>

图书基本信息

书名：<<客户服务有效性测评>>

13位ISBN编号：9787302115120

10位ISBN编号：7302115125

出版时间：2005-12

出版时间：清华大学出版社

作者：库克

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>

<<客户服务有效性测评>>

内容概要

对于大多数组织来说，优秀的客户服务堪称一项关键的资产。然而，怎样才能知道组织的内部和外部都提供了优秀的客户服务呢？更重要的是，提供的服务是否达到并超越客户的期望呢？客户服务是一项无形的工作，它不像具体的事物一样可以保存，而它又是针对活生生的人的，因而对它进行测评是非常复杂的，不是那么直截了当。

本书深刻细致地阐述了对内部服务和外部服务的有效性进行测评的逻辑机理，对测评的流程进行了细致解说——从准备到结果管理。还对用于服务有效性测评的各种工具和使用方法进行了探讨。作者把她从事顾问咨询的第一手经验和盘托出，因而本书不乏现成的材料使得你能够立即着手对你自己所在的组织的服务有效性进行测评。

<<客户服务有效性测评>>

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>