第一图书网, tushu007.com

<<蚂蚁扳倒大象>>

图书基本信息

书名：<<蚂蚁扳倒大象>>

13位ISBN编号：9787500832430

10位ISBN编号：7500832435

出版时间：2004-1

出版时间：中国工人

作者：郑楚达著

页数：239

字数：235000

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

企业核心竞争力成功书系。
提升顾客满意度的最佳途径和实战技巧。

本书主要阐述如何为不同的客户提供他们所“青睐”的服务，而且，这种服务是那种让客户能永远铭记在心、并且能给企业带来长久回报、能树立企业品牌形象服务。

无论您是从事服务工作的员工，还是服务工作部门的经理，还是企业的总裁，本书将传授给您：如何树立正确的服务理念，搭建起合理高效的客户服务平台，以及如何通过组建专业化的团队、培养职业化的员工，为客户提供持久、优质的服务，从而赢得客户的心，使满意客户成为企业的忠诚客户，使得企业能保持长久发展的活力，在激烈的市场竞争中战胜对手，脱颖而出！

本书揭示“沃尔玛”、“IBM”、“麦当劳”、“海尔”等国内外著名品牌企业是如何为客房提供优质服务，从而使企业做大变强的奥秘，其成功方法与技巧具有很强的可借鉴性与操作性。

书籍目录

第1篇 客户服务全接触 第1章 解析你的客户 第一节 客户与客户资源 第二节 谁是真正的“上帝” 第三节 客户的类型分析 第四节 洞悉客户心理 第2章 服务：让客户更满意 第一节 一切从服务开始 第二节“满意”无价 第三节“忠诚”打造强势竞争力 第四节“满意”与“忠诚”的互动 第五节 让客户满意的新途径第2篇 成功的客户管理 第3章 客户价值的管理 第一节 客户预期值的管理 第二节 客户可感知价值的管理 第三节 客户服务质量的管理 第四节 客户关系管理 第五节 联想与成功的客户管理 第六节 服务制胜，同欣公司显风流第3篇 搭建客户服务平台 第4章 理念和策略 第5章 专业化的服务团队第4篇 卓越的客户服务技巧和方法 第6章 如何理解客户 第7章 如何满足客户 第8章 如何解决客户投诉

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