

<<轻松处理顾客抱怨>>

图书基本信息

书名：<<轻松处理顾客抱怨>>

13位ISBN编号：9787506418904

10位ISBN编号：7506418908

出版时间：2000-12

出版时间：中国纺织出版社

作者：苏伟伦

页数：337

字数：345000

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>

<<轻松处理顾客抱怨>>

内容概要

这是一个享有庞大而又快捷的资讯时代，企业所坚持的利益和冷冰冰的原则，也被崇尚顾客利益高于一切和受智慧价值支配的消费观所取代。

人们对生活质量的要求越来越高，因此顾客对产品或服务也有越来越挑剔的倾向，如今再加上消费者权利意识的增强，形成了只要是损害自己利益后绝对会力争到底的社会现象。

这种现象在营销界及服务行业中特别明显，就目前的情况来说，只要是产品、待客态度、说话的方式等方面稍有闪失，都可能招致顾客的不满。

这时如果对顾客的抱怨满不在乎，那些不满的顾客就会转身离开，不再光顾，最后可能会影响商家的生存。

因此如何正确应对顾客的抱怨，让顾客能够接受公司的理念，“把不满的顾客变为一辈子的顾客”，其基本原理和最佳技巧尽在本书之中。

希望商家能从本书中学到使顾客满意的诀窍，并在适当时机加以灵活运用。

<<轻松处理顾客抱怨>>

书籍目录

第一章顾客消费心理常识 一 商品设计与顾客心理 (一) 根据顾客的生理要示进行产品功能设计 (二) 根据顾客的审美要求进行产品的造型设计 (三) 根据人体工程学的要求进行产品结构的设计 (四) 根据市场变化的要求进行新产品的设计 二 商品名称与顾客心理 (一) 产地喜好心理 (二) 吉祥喜庆心理 (三) 用途关注喜好心理 (四) 构成喜好心理 (五) 新奇性喜好心理 (六) 制作方法名称喜好心理 (七) 质量喜好心理 三 商标及厂牌与顾客心理 (一) 厂牌、商标信任性心理反映 (二) 厂牌、商标喜好心理反映 (三) 商标联想心理反映 (四) 好奇商标心理反映 (五) 对外商商标的反映 四 包装、装潢与顾客心理 (一) 包装实用需求心理 (二) 风俗习惯我装表演心理 (三) 包装、装潢喜好心理的性别差异 (四) 包装、装潢喜好心理的年龄差别 (五) 惯用包装喜好心理 (六) 等级包装喜好心理 (七) 特殊包装喜好心理 (八) 久用包装喜好心理 (九) 包装联想心理 (十) 包装、装潢艺术欣赏喜好心理 五 商品价格与顾客心理 (一) 对价格与商品价值品质的权衡心理 (二) 对国有企业价格的信任心理 (三) 对价格的习惯心理 (四) 对价格的逆反心理 (五) 对价格的自我意识比拟心理 (六) 对价格尾数挂零的依赖心理 (七) 对价格尾数的错觉心理 (八) 对价格数字的喜好心理 六 女性购物心理 (一) 女性一般生活用品购物心理 (二) 女性专用品购物心理 (三) 不同年龄女性的购物心理 七 男性购物心理 (一) 男性理智型购物心理 (二) 男性偏爱型购物心理 (三) 男性盲目型购物心理 八 各年龄层顾客的购物心理 (一) 青年顾客的购物心理 (二) 中年顾客的购物心理 (三) 老年顾客的购物心理 (四) 少年儿童的购物心理 九 营业员的售货策略 (一) 微笑服务与语言艺术 (二) 营业员要主动向顾客展示商品 (三) 针对顾客需要介绍商品 (四) 善于诱导顾客心理 第二章 顾客抱怨产生的原因 第三章 顾客抱怨的处理 第四章 顾客怨言的管理 第五章 顾客满意度的测定 第六章 顾客抱怨的预防 第七章 对顾客保持热情、持久和预见性的服务 第八章 增进顾客关系, 改进销售绩效 第九章 高级营业员必备 第十章 让顾客口服的成功案例

<<轻松处理顾客抱怨>>

编辑推荐

《轻松处理顾客抱怨(第2版)》由中国纺织出版社出版。

<<轻松处理顾客抱怨>>

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>