第一图书网, tushu007.com

<<黏住顾客的190个服务妙招>>

图书基本信息

书名：<<黏住顾客的190个服务妙招>>

13位ISBN编号：9787560975368

10位ISBN编号：7560975364

出版时间：2012-10

出版时间：华中科技大学出版社

作者：涂画

页数：270

字数：280000

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

<<黏住顾客的190个服务妙招>>

内容概要

《黏住顾客的190个服务妙招》由涂画编著，《黏住顾客的190个服务妙招》从提升店铺服务质量的实际需求出发，针对顾客服务这一具体话题，进行全方位的探讨，对影响店铺服务质量的每一点都作了深入分析。
其中包括：怎样接待顾客、接待顾客的礼仪与禁忌、怎样探询顾客的真实需求、怎样在沟通中走近顾客、怎样巧妙说服和引导顾客、怎样留住顾客、怎样应对不同类型的顾客、怎样处理顾客投诉、怎样化解顾客抱怨、怎样为顾客提供个性化服务、怎样做好服务的细节、怎样提高售后服务的水平、怎样进行服务创新、不同类型店铺的服务措施等等。
事无巨细，包涵了顾客服务的各个层面，因此，本书极富实用性和操作性。

<<黏住顾客的190个服务妙招>>

书籍目录

第一章 顾客是店铺最重要的资产
第二章 顾客服务的深层内涵
第三章 售前、售中、售后服务的要诀
第四章 店铺经营的目的就是要让顾客满意
第五章 高品质服务质量是店铺的核心力量
第六章 顾客接待中的大学问
第七章 接待顾客有哪些礼仪与禁忌
第八章 如何为各样的顾客展开良好服务
第九章 怎样巧妙探询顾客的真实需求
第十章 怎样在沟通中与顾客拉近距离
第十一章 怎样与顾客进行有效的沟通
第十二章 怎样才能巧妙说服和引导顾客
第十三章 让顾客心满意足的服务法则
第十四章 用什么方法能够留住顾客
第十五章 怎样完美应对不同性格的顾客
第十六章 顾客发出异议，一定要正视
第十七章 顾客投诉绝不能怠慢
第十八章 怎样有效化解顾客的抱怨
第十九章 怎样为顾客提供优质的个性化服务
第二十章 服务顾客要懂得小细节的大用处
第二十一章 怎样妥善处理顾客的退换货
第二十二章 怎样提升顾客可感知的服务质量
第二十三章 要做好服务就要鼓励员工为顾客着想
第二十四章 不断服务创新才能激活店铺
第二十五章 百货店的特色顾客服务策略
第二十六章 专卖店的特色顾客服务策略
第二十七章 餐饮店的特色顾客服务策略
后记

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