

<<实现满意>>

图书基本信息

书名：<<实现满意>>

13位ISBN编号：9787801475640

10位ISBN编号：780147564X

出版时间：2001-08-01

出版时间：企业管理

作者：郭凯，覃海文编著

页数：322

字数：236000

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>

<<实现满意>>

内容概要

本书作者收集整理了双安商场开业七年以来发生在态度、管理、制度、道德、语言、方法、知识、设施、补救、喜悦十个方面的三百余个案例，以生动的描述和独到的见解对这些案例进行了入情入理的剖析。

旨在引发同业人士对零售企业日常服务工作的深层次思考，不断提升服务水平，实现服务追求从顾客满意到顾客喜悦的升华。

<<实现满意>>

书籍目录

前言
态度篇
管理篇
制度篇
道德篇
语言篇
方法篇
知识篇
设施篇
补救篇
喜悦篇

<<实现满意>>

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>