

<<店铺顾客管理>>

图书基本信息

书名：<<店铺顾客管理>>

13位ISBN编号：9787801629968

10位ISBN编号：7801629965

出版时间：2004-9

出版时间：经济管理出版社

作者：李爱先

页数：316

字数：246000

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>

## <<店铺顾客管理>>

### 内容概要

本书着重阐述了顾客管理对于店铺的重要性，并就顾客满意、顾客服务以及顾客忠诚等店铺顾客管理的焦点问题进行了深入探讨。

本书共分七章，第一章在导入店铺顾客管理的重要性的同时，提出了店铺管理的基本理念——顾客至上，即一切以顾客为中心；第二章通过分析顾客心理和顾客购买行为，为店铺提供了如何创造顾客的基本策略和方法；第三章以顾客服务战略为中心，探讨了店铺顾客服务的重要性、店铺如何围绕顾客设计服务，以及店铺顾客服务管理的关键问题；第四章围绕顾客满意度，提出了顾客满意战略和顾客满意经营理论，以及如何测量和提高顾客满意度的基本方法；第六章着重探讨了店铺如何对待顾客抱怨，以及店铺预防和处理顾客抱怨的方法和技巧；第五章是店铺顾客管理的重中之重；第七章就不同行业的店铺提出了各具特色的顾客服务和管理策略。

本书最大的特点就是，具有易读性、创新性和可操作性。

本书从中国店铺经营的实际情况出发，结合现代市场营销的最新理念，用通俗易懂的语言、翔实的案例，系统而深刻地探讨了店铺顾客管理的理论与方法，对店铺经营者以及店铺从业人员来说，具有较强的参考价值。

<<店铺顾客管理>>

书籍目录

第一章 顾客是店铺的生命 第一节 顾客的界定 第二节 顾客是店铺的自要资产 第三节 “顾客至上”是店铺最基本的经营准则第二章 店铺顾客开发 第一节 透析顾客心理 第二节 了解顾客购买行为 第三节 创造顾客第三章 店铺顾客服务 第一节 店铺顾客服务概述 第二节 导入店铺顾客服务战略 第三节 店铺顾客服务系统设计 第四节 完善店铺顾客服务管理第四章 顾客满意战略 第一节 顾客满意战略概述 第二节 顾客满意度管理 第三节 顾客满意经营第五章 让顾客忠诚于店铺 第一节 顾客忠诚 第二节 留住顾客 第三节 培养顾客忠诚 第四节 维系顾客忠诚的策略第六章 顾客抱怨管理 第一节 店铺经营需要顾客抱怨 第二节 顾客抱怨预防 第三节 顾客抱怨处理第七章 典型店铺顾客管理策略 第一节 百货店顾客管理策略 第二节 专卖店顾客管理策略 第三节 餐饮店顾客管理策略 第四节 其他店铺顾客管理策略附录 中华人民共和国消费者权益保护法 ××百货公司售后服务管理规定 ××商场顾客服务管理表格参考文献

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>