第一图书网, tushu007.com

<<就这样赢得客户的心>>

图书基本信息

书名：<<就这样赢得客户的心>>

13位ISBN编号：9787806997048

10位ISBN编号：7806997040

出版时间：2006-6

出版时间：哈尔滨出版社

作者：(美)罗伯特·史伯格特、帕特里克·麦克卡锡/国别：中国大陆

译者：王红

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

<<就这样赢得客户的心>>

内容概要

你知道吗，有一家传奇的百货公司早在100年前就将客户服务当做企业经营的灵魂，并以此理念为基点而发展成为全球百货业的巨头之一，赢得了沃尔玛等世界顶级公司的赞誉。
它就是美国诺斯能百货公司！

这本书将告诉我们诺斯通是怎样达到今天的声誉与地位的，同时也揭示了客户服务表象之后的本质和准则。
如果你想成为同类企业中的领军人物，这本书将是你的敲门砖，它会把诺斯通奉行了百年之久的客户服务理念传达给你，揭示诺斯通长盛不衰的秘诀。

这本书融合了以前有关诺斯通书籍的精华元素，尤其是在诺斯通白手起家的这段历史以及其他公司如何借鉴诺斯通经验等方面加以详细的阐述。
诺斯通的众多追随者，包括大陆航空公司的前CEO戈登·贝休恩，虽然他已于2004年12月31日引退，但他的政策个性以及领导方式已经深深影响了大陆航空。
除此之外，本书还着重介绍了诺斯通服务的原则，以及在培训管理方面的成就，希望对您有所帮助。
本书将详细阐述诺斯通服务模式，并助你营造独特的客户服务之道，以便更好地服务顾客，使顾客满意。

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