

<<客户服务工具箱>>

图书基本信息

书名：<<客户服务工具箱>>

13位ISBN编号：9787807061885

10位ISBN编号：780706188X

出版时间：2006-3

出版时间：第1版(2006年3月1日)

作者：郭城

页数：146

字数：91000

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>

<<客户服务工具箱>>

内容概要

客户服务已不单是售后服务人员或服务型企业关心的事，拥有持续竞争优势的企业在战略层面即以深邃的客户需求先见能力而傲视群雄。

本书提供的工具能帮助我们做到这一点。

服务型社会正在构建，本书所呈现的思想值得每个人去借鉴！

这是一本非常实用的操作书，汇集了各种客户服务的工具和方法，同时配以形象的图表和生动清晰的诠释，值得一读。

本书涵盖了丰富的理论工具。

作者将晦涩的理论结合实战案例，以凝炼语言呈现出来，既可以作为企业人士的阅读文本，也可以作为培训师的教材。

<<客户服务工具箱>>

作者简介

郭城，于新加坡国立大学获得MBA学位，拥有PMP和CPA资格，服务过众多世界500强公司，负责香港高尔贸易公司总裁，同时是国际教育领域一位知名的咨询培训师和演讲家。郭城的兴趣包括音乐、潜水和跆拳道。

<<客户服务工具箱>>

书籍目录

1 顾客交往四步法2 阿兰德启发式算法3 自行车模型4 呼叫中心5 封闭/开放式提问6 抱怨冰山7 顾客忠诚度8 顾客生命周期9 顾客终身价值10 客户关系管理系统11 顾客满意度12 顾客效用模型13 DWYER方法14 设身处地倾听法15 哈夫模型16 IANAR过程17 负荷距离法18 多指标综合评价法19 神秘顾客法20 波卡纠错21 RATER指数22 RFM模型23 “满意 - 不满意”模型24 自我谈话模型25 排队论26 排队心理学27 服务蓝图28 服务补救29 服务金三角30 SERVQUAL模型

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>