

<<优质服务>>

图书基本信息

书名：<<优质服务>>

13位ISBN编号：9787810494670

10位ISBN编号：7810494678

出版时间：2000-9

出版时间：上海财经大学出版社

作者：马丁（Martin,B.）

页数：99

字数：111000

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>

<<优质服务>>

内容概要

《优质服务》一书分三篇，内容涉及提供优质服务的步骤安排，以及作者的点评。书中重点分析了如何识别员工的服务态度与顾客需求，在此基础上，提出了满足顾客需求的技巧与方案，以确保顾客能成为“回头客”。

本书特为企业中需要同外部顾客或内部人员打交道的一线员工而作。正是他们决定了企业的顾客服务质量。本书旨在于确保与顾客接触过程中应注意的技巧，能在最为关键的时刻，以最佳的方式得以应用。简言之，本书是企业员工培训的好帮手。

<<优质服务>>

书籍目录

写在书前第一篇 你具备向顾客提供卓越的优质服务的条件吗？

立即作出你的选择 顾客关系潜在能力测定 优质服务练习 四种类型的服务 优质服务之所以重要的四个原因 为什么善待顾客对你来说是重要的？

第二篇 优质服务四步骤 步骤I：对顾客显示积极态度 步骤II：识别顾客的需求 步骤III：满足顾客需求 步骤IV：确保你的顾客成为回头客第三篇 注解与点评 检测你的进步情况 补充 作者的注解和点评 致主管和/或导师

<<优质服务>>

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>