

<<這樣處理抱遠也不賴!>>

图书基本信息

书名：<<這樣處理抱遠也不賴!>>

13位ISBN编号：9789861279350

10位ISBN编号：9861279350

出版时间：2009-4

出版人：創見文化股份有限公司

作者：清水省三

页数：232

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>

<<這樣處理抱遠也不賴!>>

內容概要

從抱怨中練就黑帶級的服務力！

客戶抱怨，不是找碴，是為了更好
消費者的轉怒為喜？

80則處理顧客抱怨的服務心法
客力 終結客訴，就看這一本！

處理顧客抱怨速效配方 處理要迅速。

態度上要採低姿態，保持熱忱和誠意。

要站在對方的立場來考量，不要找「理由」。

傾聽顧客的聲音，肯定顧客。

清楚說明原因及處理方法。

賠償顧客的損失。

在這消費不景氣、無法擴展銷售量的大環境下，做生意的秘訣就是要讓消費者滿意；並妥善處理顧客的抱怨，確實做到讓顧客滿意的程度才算是成功的顧客服務。

「把不滿的顧客變為一輩子的顧客」就是本書的宗旨，如何因應顧客抱怨，讓顧客能接受公司的理念，接受善後的處置，正是筆者在本書想要匯整的消費者心理know-how。

以目前的情況而言，只要是產品、待客態度、說話的方式等方面稍有閃失，都有可能引來顧客的掉頭就走。

本書除了提供將不滿轉變為取得顧客信賴契機的不同方法，筆者還實際進行問卷調查及一些案例的搜集，來分析消費者抱怨和客訴的原因，並實際以80則案例分析來探討每一則顧客抱怨發生的原因、「處理TIPS」、「案例KNOW-HOW」、「解說」，教你如何與顧客應對的絕佳技巧，助你從客訴中輕鬆抓住顧客的心。

<<這樣處理抱遠也不賴!>>

作者簡介

清水省三 出生於東京長野縣飯田市。
畢業於慶應義塾大學經濟系。
畢業後從事養生酒的販售工作，曾是負責關西、九州等區域的業務主任。
其不但在服務販售方面專業素養濃厚，應對進退及服務熱忱亦為後進之標竿，而且還鑽研說話技術多年，目前是一家客戶諮詢服務中心的負責人。
著作有：《一分鐘發言必備素材200篇》、《經商致勝寶典》、《顧客心．朋友情》。
莊誼婷 女、台北人，畢業於日本女子大學。
目前為專職翻譯，譯作有：《成功的說服．交涉法》、《四十歲以後的人生》、《業務的成功話術》等書。

<<這樣處理抱遠也不賴!>>

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>