

<<投诉处理和顾客满意100问>>

图书基本信息

书名：<<投诉处理和顾客满意100问>>

13位ISBN编号：9787502633318

10位ISBN编号：7502633316

出版时间：2010-9

出版时间：中国计量出版社

作者：朱立恩，赵聘 编著

页数：173

字数：256000

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>

## <<投诉处理和顾客满意100问>>

### 内容概要

本书主要介绍：如何理解、掌握和使用GB / T19010-2009《质量管理顾客满意组织行为规范指南》、GB / T19012-2008《质量管理顾客满意组织处理投诉指南》和GB / T19013-2009《质量管理顾客满意组织外部争议解决指南》三套投诉处理系列国家标准，来处理企业面临的顾客投诉问题，在对这三套标准的基本观点进行提炼、归纳和总结的基础上，紧密结合这三套标准，通过100个常见的投诉处理的问题，详细分析解答了企业和顾客在产品购买和服务过程中遇到的矛盾、争议和纠纷的解决途径和方法，为企业减少顾客投诉的产生以及有效和高效地处理顾客投诉，并进一步达到增强顾客满意的目的，提供了一种非常有用的工具。

《投诉处理和顾客满意100问（GB\T19010GB\T19012GB\T19013宣贯）》可作为广大企业处理顾客投诉问题的指导用书，也可供普通消费者及有关投诉处理机构和部门参考。

## <<投诉处理和顾客满意100问>>

### 作者简介

朱立恩，资深服务学者，我国服务业质量管理的开拓者，GB / T19010，GB / T19012，GB / T19013国家标准的起草人之一，ISO9000体系认证国家注册高级审核员。1981年起发表我国第一篇商业服务业质量管理论文，1987年出版我国第一本商业服务业质量管理专著。曾率先在北京市商业系统、国内贸易部系统推行全面质量管理（TQM）和ISO9000质量管理体系认证活动。从2000年开始，参与中国质量万里行促进会开展的，对全国31个中心城市服务行业的明查暗访活动。出版了《遵守承诺和投诉处理解读ISO10001》、《投诉处理的理论和实务—解读ISO10002》、《投诉处理的外部解决方案解读ISO10003》等二部关于解读投诉处理系列国家标准的专著，达100多万字。先后被评为全国教育系统劳动模范、国内贸易部有突出贡献专家。

其他主要著作有：《商业企业全面质量管理》《商业服务业QC小组》《商业服务业全面质量管理》；《CIS战略丛书》；《ISO9004-2国际标准和和服务质量体系的建立与运行》；《CIS战略150问》；《现代服务质量管理基础教程》《购物放心一条街九条基本标准必读》；《顾客满意——服务企业的永恒追求》；《服务与顾客满意150问》；《顾客满意——服务企业理解GB / T19000 ~ 2000的新视角》；《重在受控和方便顾客——增强顾客满意的新途径》。

## <<投诉处理和顾客满意100问>>

### 书籍目录

#### 第一章GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013投诉处理系列国家标准概述

- 1.顾客为什么会对企业提出投诉？
- 2.企业为什么要正确对待顾客投诉？
- 3.企业为什么还要积极鼓励顾客投诉？
- 4.影响我国企业顾客投诉增多的外部原因是什么？
- 5.影响我国企业顾客投诉增多的内部原因是什么？
- 6.我国目前企业面临顾客投诉的现状是什么？
- 7.影响投诉顾客评价企业处理投诉的因素有哪些？
- 8.为什么说处理顾客投诉是企业一项义不容辞的服务活动？
- 9.GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013是一套什么样的国家标准？
- 10.GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013标准在什么背景下出台的？
- 11.GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013三套标准之间是什么关系？
- 12.为什么说GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013标准是对不同企业处理顾客投诉客观规律的一种归纳和总结？
- 13.GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013标准的适用范围和适用对象是什么？
- 14.GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013标准是否能用于企业的体系认证？
- 15.GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013标准应该如何对外宣传？
- 16.GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013标准有什么特点？
- 17.学习和掌握GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013标准有什么积极意义？

#### 第二章GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013国家标准和质量管理

- 18.GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013标准和质量管理有什么关系？
- 19.为什么说GB / T19000族标准是GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013标准的基础？
- 20.为什么说GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013标准是GB / T19000族标准的重要

.....

#### 第三章GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013标准和顾客满意

#### 第四章GB / T--帮助企业减少顾客投诉产生的国家标准

<<投诉处理和顾客满意100问>>

第五章GB / T19012--帮助企业内部处理顾客投诉的国家标准

第六章GB / T19013--帮助企业解决外部争议的国家标准

第七章GB / T19010 , GB / T19012 , GB / T19013国家标准的实施步骤

## <<投诉处理和顾客满意100问>>

### 章节摘录

版权页：插图：因此，企业要有效和高效地处理顾客投诉，必须要有效地控制了顾客的期望值，并且在企业处理顾客投诉的过程中，尽可能使顾客的实际感受能够超越顾客的期望值（见第37-38问）。

（2）投诉顾客希望企业能够得到有效改正。

有许多顾客虽然对企业提供的产品和服务不满意，但是未必都前来投诉，这说明前来投诉的顾客只占不满意顾客的其中一小部分（见第91问）。

那么这一小部分不满意的顾客为什么还会前来投诉？

当然原因有很多，其中不排除有的顾客是为了宣泄自己不满，有的顾客要为自己讨说法，还有的顾客是为了获得合理赔偿等各种原因。

但是，我们在这里更不能忽视的是，这些不满意顾客之所以前来投诉，还有一条最根本原因就是，顾客希望这些企业认真对待自己存在的不足，能够得到迅速改正。

因为前来投诉顾客中的大多数还都希望能够再次与这样的企业继续保持联系，即这些投诉的顾客，都是希望能够继续作为该企业的顾客才前来投诉的。

从这个意义讲，这些不满意的顾客之所以前来投诉，是因为看到这个企业还有希望。

如果这个企业在顾客的心目当中已经没有希望，那么顾客就不可能还会前来投诉，而是选择另外的竞争对手去了。

正因为如此，企业就应该把顾客投诉看成是最好的礼物（见第92问）。

（3）顾客自我保护意识的增强，是形成顾客投诉的重要外部条件。

众所周知，企业要做好为顾客提供产品和服务的工作，不是一件容易的事。

尽管企业有良好的为顾客服务的愿望，有高质量的产品、先进的设施和优秀的员工队伍，也不可能保证企业提供的任何产品和服务不出现各种差错和问题，因此，谁也不能保证，顾客永远不会对企业提出投诉。

现在顾客自我保护意识在不断地增强，这也是产生顾客投诉的又一条重要原因。

特别是中华人民共和国《消费者权益保护法》的出台，对于消费者的自我保护意识的增强，起到有效的促进作用，使广大消费者维权意识得到空前的提高，必然会造成顾客对企业提供的产品和服务要求会越来越高，因此就会出现顾客投诉有增无减的局面（见第4问）。

编辑推荐

《投诉处理与顾客满意100问:GB/T 19010 · GB/T 19012 · GB/T 19013宣贯》由中国计量出版社出版。

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>