

<<顾客的满意度测量>>

图书基本信息

书名：<<顾客的满意度测量>>

13位ISBN编号：9787506425766

10位ISBN编号：7506425769

出版时间：2003-5

出版时间：中国纺织出版社

作者：严建修

页数：382

字数：265

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>

<<顾客的满意度测量>>

内容概要

顾客经营最重要的基础是建立一套完整的顾客信息系统，以随时了解顾客的状况和动态。企业必须像管理其他资源一样对顾客进行管理，做到象了解企业产品一样了解顾客，像了解库存变化一样了解顾客的变化。

顾客满意经营，并不是一句简单的口号，而需要通过科学客观的测量，综合定量地评定顾客对自己企业的产品或服务的满意度，达到百分之几、比过去提高百分之几。

<<顾客的满意度测量>>

书籍目录

第一章 顾客需要什么 第二章 CS经营 第三章 认识顾客满意度 第四章 经营的革新 第五章 测量顾客满意度 (一) 第六章 测量顾客满意度 (二) 第七章 检讨现行的服务 第八章 你的顾客满意吗 第九章 聆听顾客的怨 第十章 与员工的沟通 第十一章 顾客满意的服务 (一) 第十二章 顾客满意的服务 (二) 第十三章 员工训练课程 第十四章 顾客满意的企业文化 第十五章 顾客抱怨的管理

<<顾客的满意度测量>>

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>