

<<360° 店铺服务>>

图书基本信息

书名：<<360° 店铺服务>>

13位ISBN编号：9787506428965

10位ISBN编号：7506428962

出版时间：2004-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：高彩凤 编

页数：207

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>

内容概要

服务质量的优劣能决定一个企业在竞争中的成败。对于店铺而言，服务质量更是其产身之本。本书从对服务的认识，到店铺服务技巧与实务，再到处理客户抽诉并保持良好互动，层层递进、全方位地阐释了店铺服务的相关知识，是店铺经营者及服力人员的必备工具书。

书籍目录

第一章 理论篇：认识店铺服务的真谛第一节 服务是竞争的关键一 挑战明天二 行销魔灶三 零售服力项目四 开发创意第二节 构建零售服务本系一 顾客服务系统化二 售前、售中和售后服务三 迈向杰出的服务第三节 真正了解顾客一 谁是顾客二 创造你的顾客三 顾客在想什么四 消费需求的发展趋势五 购买动机六 破译顾客心理第四节 顾客调查方法一 非正式调查二 正规调查第二章 实践篇：店铺服务实务第一节 店铺服务的基础理念一 店铺服务是销售链之关键二 销售服务员绝非产品解说员三 “顾客至上”不只是口号四 切忌“以貌取人”……第二节 店员服务礼仪培训第三节 店员服务礼仪培训第四节 店员的服务语言培训第五节 店员服务的步骤和策略第三章 解惑篇：顾客投处理第一节 以正确的态度对待顾客不满第二节 顾客投诉的常见类型第三节 化解顾客投诉的技巧第四节 建立顾客投诉意见处理系统第四章 终极篇：顾客关系管理第一节 建立顾客关系管理制度第二节 制定顾客挽留计划参考文献

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>