

<<遵守承诺和投诉处理>>

图书基本信息

书名：<<遵守承诺和投诉处理>>

13位ISBN编号：9787506655422

10位ISBN编号：750665542X

出版时间：2010-2

出版时间：中国标准出版社

作者：朱立恩

页数：437

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>

<<遵守承诺和投诉处理>>

内容概要

遵守承诺应该成为企业减少顾客投诉的重要途径之一。

ISO1 0001国际标准的出台，就是强调企业通过建立以遵守承诺为主要内容的顾客满意行为规范，减少顾客投诉的产生。

ISO1 0001国际标准指出，只要在“源头”把好关，就可以为企业有效和高效地处理顾客投诉奠定可靠的基础。

<<遵守承诺和投诉处理>>

书籍目录

第一章 遵守承诺概述 第一节 从中国质量万里行促进会的明察暗访活动谈起 第二节 遵守承诺的内涵 第三节 遵守承诺是一种体现服务可靠性的活动 第四节 遵守承诺和顾客满意基本理论 第五节 遵守承诺首先是企业的一种社会责任第二章 遵守承诺的要点 第一节 遵守承诺基本原理——控制顾客的期望值 第二节 企业要对遵守承诺的能力进行评审 第三节 遵守承诺和广告促销的关系 第四节 企业要认真遵守承诺 第五节 企业要科学地调整顾客的期望值 第六节 企业对未履行承诺的行为要承担责任第三章 遵守承诺和投诉处理的关系 第一节 遵守承诺和ISO 10001的关系 第二节 遵守承诺是顾客满意行为规范的主要内容 第三节 遵守承诺是减少顾客投诉产生的必要措施 第四节 遵守承诺是处理投诉和争议解决的有效手段第四章 ISO 10001概述 第一节 ISO 10001的结构框架 第二节 ISO 10001的主要术语 第三节 ISO 10001的指导原则 第四节 ISO 10001的相关附录第五章 ISO 10001的核心内容 第一节 ISO 10001第5章《规范框架》 第二节 ISO 10001第6章《策划、设计和开发》 第三节 ISO 10001第7章《实施》 第四节 ISO 10001第8章《保持和改进》第六章 遵守承诺和实施ISO 10001 第一节 实施ISO 10001的准备工作 第二节 ISO 10001的具体操作步骤第七章 遵守承诺和投诉处理的案例 第一节 与遵守承诺和投诉处理有关的案例 第二节 与ISO 10001有关的案例附录一 ISO 10001:2007《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》(标准译文)附录二 GB/T 19012—2008/ISO 10002:2004《质量管理顾客满意组织处理投诉指南》附录三 ISO 10003:2007《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》(标准译文)参考文献

<<遵守承诺和投诉处理>>

编辑推荐

《遵守承诺和投诉处理(解读ISO10001:2007质量管理顾客满意组织行为规范指南)》由中国标准出版社出版。

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>