

<<黏住顾客的190个服务妙招>>

图书基本信息

书名：<<黏住顾客的190个服务妙招>>

13位ISBN编号：9787560975368

10位ISBN编号：7560975364

出版时间：2012-10

出版时间：华中科技大学出版社

作者：涂画

页数：270

字数：280000

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>

<<黏住顾客的190个服务妙招>>

内容概要

《黏住顾客的190个服务妙招》由涂画编著，《黏住顾客的190个服务妙招》从提升店铺服务质量的实际需求出发，针对顾客服务这一具体话题，进行全方位的探讨，对影响店铺服务质量的每一点都作了深入分析。

其中包括：怎样接待顾客、接待顾客的礼仪与禁忌、怎样探询顾客的真实需求、怎样在沟通中走近顾客、怎样巧妙说服和引导顾客、怎样留住顾客、怎样应对不同类型的顾客、怎样处理顾客投诉、怎样化解顾客抱怨、怎样为顾客提供个性化服务、怎样做好服务的细节、怎样提高售后服务的水平、怎样进行服务创新、不同类型店铺的服务措施等等。

事无巨细，包涵了顾客服务的各个层面，因此，本书极富实用性和操作性。

<<黏住顾客的190个服务妙招>>

书籍目录

- 第一章 顾客是店铺最重要的资产
 - 第二章 顾客服务的深层内涵
 - 第三章 售前、售中、售后服务的要诀
 - 第四章 店铺经营的目的就是要让顾客满意
 - 第五章 高品质服务质量是店铺的核心力量
 - 第六章 顾客接待中的大学问
 - 第七章 接待顾客有哪些礼仪与禁忌
 - 第八章 如何为各样的顾客展开良好服务
 - 第九章 怎样巧妙探询顾客的真实需求
 - 第十章 怎样在沟通中与顾客拉近距离
 - 第十一章 怎样与顾客进行有效的沟通
 - 第十二章 怎样才能巧妙说服和引导顾客
 - 第十三章 让顾客心满意足的服务法则
 - 第十四章 用什么方法能够留住顾客
 - 第十五章 怎样完美应对不同性格的顾客
 - 第十六章 顾客发出异议，一定要正视
 - 第十七章 顾客投诉绝不能怠慢
 - 第十八章 怎样有效化解顾客的抱怨
 - 第十九章 怎样为顾客提供优质的个性化服务
 - 第二十章 服务顾客要懂得小细节的大用处
 - 第二十一章 怎样妥善处理顾客的退换货
 - 第二十二章 怎样提升顾客可感知的服务质量
 - 第二十三章 要做好服务就要鼓励员工为顾客着想
 - 第二十四章 不断服务创新才能激活店铺
 - 第二十五章 百货店的特色顾客服务策略
 - 第二十六章 专卖店的特色顾客服务策略
 - 第二十七章 餐饮店的特色顾客服务策略
- 后记

<<黏住顾客的190个服务妙招>>

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>