

<<优质服务策略>>

图书基本信息

书名：<<优质服务策略>>

13位ISBN编号：9787563912483

10位ISBN编号：7563912487

出版时间：2003-05

出版时间：北京工业大学出版社

作者：《全球一流商学院EMBA课程精华丛书》编委会编

页数：305

字数：251000

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>

## <<优质服务策略>>

### 内容概要

现代企业经营导向已经转向客户服务。

优质服务是优秀企业的一大标志。

掌握本书提供的客户服务的概念，过程与方法，让企业经营者的事业鹏程万里。

- 以客户导向的服务
- 优质客户服务的意义
- 确定客户服务的宗旨
- 将服务培训贯穿始终
- 衡量客户服务质量
- 完善客户的服务制度
- 优质服务的形体与语言技巧
- 客户服务媒介应用技巧
- 客户调查与反馈
- 售后服务与客户档案
- 客户服务的其他技巧

<<优质服务策略>>

书籍目录

前言1 以客户为导向的服务 什么是客户 区别不同的客户 什么是服务 服务质量 塑服务导向的公司  
了解客户脑袋里的想法 客户就是上帝 实施客户是导向的阻碍因素 落实客户导向2 优质客户服务的  
意义 什么是价值链 什么是客户服务价值链 让客户充分满意 影响客户满意的因素 客户满意的五个  
环节 满足客户的需求的利益和方法 监督调查客户满意程度3 确定客户服务的宗旨 让客户成为服务  
工作的中心 想客户所想,急客户所急 重新看待服务的全过程 规划服务的全过程 服务案例分析4 客户  
服务的标准与流程 从始至终的客户服务过程 谁是你的客户 如何处理内部客户之间的矛盾 扩大服务  
范围 制定服务的详细计划 汇总综合服务计划 组织服务质量小组 服务质量小组解决问题的六个步骤5  
贯穿始终的服务培训6 客户服务质量的衡量7 客户服务制度的完善8 优质服务的形体与语言技巧9 客户  
服务媒介的应用技巧10 客户调查与反馈11 售后服务与客户档案12 客户服务的其他技巧

## <<优质服务策略>>

### 媒体关注与评论

书评本丛书汇集了世界一流大学的高级管理培训项目。

它既参照世界著名商学院的EMBA教学模式，又结合中国的管理实情，专门面向已有多年管理实践的高层管理人员，进行系统、全面的讲解，提升高层管理人员的决策和领导能力。

全丛书涉及高层管理、团队建设、商务沟通和优质服务等各个方面。

翻开此书，就能倾听世界一流EMBA介绍企业管理和企业文化，感受国际知名公司的先进技术和规范管理，倾听管理大师介绍企业高层管理和经营决策理念。

#### 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>