

<<赢家管理守则>>

图书基本信息

书名：<<赢家管理守则>>

13位ISBN编号：9787810573887

10位ISBN编号：7810573888

出版时间：2000-04

出版时间：西南交通大学出版社

作者：张贵芳.苏德华

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>

## <<赢家管理守则>>

### 内容概要

所谓异常，是指生产活动或商品的不正常；所谓怨言，是指顾客的不满；所谓索赔，是顾客理所当然的权利要求。

本书主要阐述两个方面的内容。

而且，随着提高商品品质所要求的异常情况、怨言管理也进行了说明。

<<赢家管理守则>>

书籍目录

- 1 异常情况与怨言的管理
- 2 异常情况的管理
  - 2.1 现场常情管理的考虑方法及实施方法
  - 2.2 减少现场异常现象的方法
  - 2.3 异常情况管理的具体实例
- 3 怨言管理
  - 3.1 怨言的定义
  - 3.2 怨言管理的目的
  - 3.2 怨言管理的效果
  - 3.4 怨言管理的体系
  - 3.5 怨言管理的清单
  - 3.6 怨言管理的具体实例
  - 3.7 产品责任及预防
- [cofee break]异常情况、怨言管理及产品责任
- 4 损失成本
  - 4.1 损失成本的概念
  - 4.2 损失成本的计算
- 5 ISO9000系列与异常情况、怨言管理
  - 5.1 ISO9000系列的要求
  - 5.2 ISO9000系列的要点
  - 5.3 ISO9000系列的导入、实施
- 引用文献·参考文献

章节摘录

处理怨言时最为基本的就是要消除顾客的不满、恢复信誉。因此，我们理所当然地应该真诚、及时地对怨言进行处理。如果处理怨言的方法不当，可能会对企业造成很大的损失，这样的例子不胜枚举。从保护、重视消费者的立场来看，怨言管理也是攸关企业生死存亡的大事。

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>