

图书基本信息

书名：<<派力营销多媒体培训课程4 售后服务技巧 企业版>>

13位ISBN编号：9787880187144

10位ISBN编号：7880187146

出版时间：2012-4

出版时间：中国科学文化音像出版社

作者：本社 编

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

企业卖的是什么，可以吸引消费者的是什么？

有人会说是产品，有人会说是形象，但是无论是谁都不能无视“服务”这个重要的因素，特别是在品牌同质化严重，市场竞争日常激烈的今天，服务的好与坏更是可以决定一个企业的生与死，“To be or not to

be：”这个哈姆雷特提出的问题，今天也需要大家来回答。

作为一个专业的售后服务人员如何将看似无形的“服务”化作有形的工作，本教材将会给你一个满意的答案。

书籍目录

- 第一章 顾客服务
- 第二章 顾客分类
- 第三章 顾客满意度与顾客忠诚度。
  
- 第四章 产品与服务质量
- 第五章 售后服务技必备知识
- 第六章 售后服务人员的工作态度
- 第七章 售后服务技能
- 第八章 案例分析

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>