第一图书网, tushu007.com

<<客户满意30堂课>>

图书基本信息

书名：<<客户满意30堂课>>

13位ISBN编号：9787111114734

10位ISBN编号：7111114736

出版时间：2003-03

出版时间：机械工业出版社

作者：卫南阳

页数：205

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

第一图书网, tushu007.com

<<客户满意30堂课>>

内容概要

在当今竞争日益激烈的商海中，客户成为企业生存的关键。
本书从不同的角度用简单明了的语言告诉你什么是客户满意，什么是客户满意系统；教你如何赢得客户的芳心，如何令客户满意，让你的企业在竞争中占得先机。
这是企业经理与客户服务部门员工的一门必修课。

第一图书网, tushu007.com

<<客户满意30堂课>>

作者简介

卫南阳
　本名邓盈嘉，目前正在攻读企业管理博士学位，主修战略、副修营销，研究方向为高层管理、服务（业）管理、组织公民行为。
从事客户满意经营、客户服务系统、服务竞争策略、客户关系管理、客户知识管理研究多年，曾协助许多企业规划服务系统并执行教育训练项目

第一图书网, tushu007.com

<<客户满意30堂课>>

书籍目录

吴敬琏序
柳传志序
自序
第1堂课 服务竞争优势
第2堂课 谁不是服务业
第3堂课 什么是客户满意经营
第4堂课 体贴客户心
第5堂课 客户知识管理
第6堂课 创造客户的价值
第7堂课 服务业与制造业真的不一样
第8堂课 业务人员的客户满意观
第9堂课 笑脸是公司最大的资产
第10堂课 组织精简时代的卓越服务之道
……

第一图书网, tushu007.com

<<客户满意30堂课>>

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