

<<让客户为你着迷>>

图书基本信息

书名：<<让客户为你着迷>>

13位ISBN编号：9787121006739

10位ISBN编号：7121006731

出版时间：2005-4

出版时间：电子工业出版社

作者：奇普·R·贝尔 (Bell Chip R.)

页数：192

字数：150000

译者：黄巍巍

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>

<<让客户为你着迷>>

内容概要

这又是一本关于客户服务的书？

对，不过，这不是一本只教你如何行事的普普通通的客户服务教科书。

这本书里展现了大量客户服务的原理、方法和技巧——这些都是作者从曾经工作过或研究过的数百家顶尖企业中提炼出来的世界级客户服务“秘诀”。

这些秘诀将帮助读者对那些触及客户热情和忠诚度的深层原因进行更为深刻的理解。

而且，阅读本书将是一次愉快的经历，因为作者讲述故事的方式就如同故事的内容一样具有吸引力！

读者对象：客户服务人员，以及所有企业内的人员，因为每一个人的工作其实都是在服务别人。

<<让客户为你着迷>>

作者简介

奇普·R·贝尔是绩效研究协会股份有限公司（Performance Research Associates Inc.）的高级合伙人，负责管理该公司的得克萨斯州达拉斯办事处。他的咨询活动主要致力于帮助企业建立一种能够长期维持客户忠诚的企业文化。在20世纪70年代末他开始经营咨询公司之前，他曾是NCNB（

<<让客户为你着迷>>

书籍目录

译者序 序 欢迎阅读这本书 导言 如果你不知道杰克牌威士忌是什么.....或者你知道 第1部分 磁性服务的7个秘诀 第1章 让信任成为动词 第2章 关注客户的希望,而不只是需求 第3章 在服务中加入感召力 第4章 激发客户的好奇心 第5章 给客户一个惊喜 第6章 在服务中向客户授权 第7章 显露勇气,彰显个性 思考 评估你的磁性服务风格 第2部分 磁性服务所需要的领导力 第8章 自然的领导风格有助于培养员工的信任感 第9章 开诚布公的领导者可以带来希望 第10章 服务由于领导者的勇气而更富感召力 第11章 好学的领导者能点燃员工的好奇心 第12章 鼓励员工的积极参与能为客户创造惊喜 第13章 让客户真正感觉得到授权 第14章 个性因领导者的精神得以展现 后记 关于作者

<<让客户为你着迷>>

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>