

<<营业厅管理>>

图书基本信息

书名：<<营业厅管理>>

13位ISBN编号：9787302093671

10位ISBN编号：7302093679

出版时间：2004-9

出版时间：清华大学出版社

作者：任璐璐编

页数：289

字数：344000

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>

## <<营业厅管理>>

### 内容概要

如何使营业厅成为企业利润中心？

如何提高营业厅服务品质？

如何进行营业厅的运营管理？

营业厅如何进行品牌管理？

营业厅如何使服务品质持久保持？

这是一本全面介绍营业厅管理的工具书，营业厅对于每个人来讲并不陌生，我们几乎每一天都要同银行业、电信业、汽车业等大大小小的营业厅打交道，而如何使营业厅管理品质能够同我们听过的、见过的、经历过的先进的营业厅相提并论呢，我们需要了解和掌握营业厅服务到营销、从运营到人力资源管理的所有环节，这也正是这本书的宗旨所在。

本书体系完整、内容丰富、资料翔实。

除正文外，还附有阅读材料的案例：为客户服务专业的师生、相关领域的管理及研究者提供了前卫的理念、丰富的知识、实用的技能和大量可借鉴的案例。

<<营业厅管理>>

作者简介

任璐璐女士，亚洲咨询培训与发展协会理事，高级管理咨询顾问，职业培训师，深圳市2002年度、2003年度优秀培训师，具有十余年的客户服务从业经验，一直从事客户服务方面研究与实践工作，潜心致力于高素质的客户服务人才培训，为营业厅团队提供服务整体提升计划，精通于课

## <<营业厅管理>>

### 书籍目录

第1章 认识营业厅与营业厅管理 1.1 认识营业厅 1.2 市场调查分析 什么是市场调查 消费者调查 广告调查 1.3 营业厅市场营销管理 市场营销的概念 是否了解市场 是否了解竞争对手 如何了解自己的营业厅 市场营销环境分析 营业厅在市场营销中的创新 营业厅市场促销战略 新型营销手段

第2章 营业厅的选址与营业厅环境设计 2.1 营业厅选址的总体考虑 2.2 营业厅选址新思路 2.3 营业厅服务环境设计的基本内容 2.4 营业厅服务环境的人性化设计 2.5 营业厅服务等候区的布局设计

第3章 营业厅的人力资源管理 3.1 人力资源管理概论 3.2 人力资源管理基本框架 3.3 营业厅的人力资源管理特点 3.4 营业厅人力资源规划与岗位设计 3.5 营业厅业绩考核与薪酬设计 3.6 营业厅员工培训与开发

第4章 营业厅的运营管理 4.1 营业厅运营管理基本知识 4.2 营业厅的日常管理 4.3 营业厅的服务质量管理 4.4 营业厅的单店核算管理

第5章 营业厅服务管理 5.1 认识营业厅服务管理 5.2 营业厅服务文化建设 5.3 营业厅服务品牌塑造 5.4 营业厅服务标准化建设 5.5 营业厅员工素质管理

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>