

<<客户服务>>

图书基本信息

书名：<<客户服务>>

13位ISBN编号：9787313036940

10位ISBN编号：7313036949

出版时间：2004-6-1

出版时间：上海交通大学出版社

作者：K-tony newby, sean mcmanus, 李鹏, 魏红

页数：197

译者：李鹏, 魏红

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>

<<客户服务>>

内容概要

本书中的各种技巧与工具对于任何在销售、售后服务、接待、管理等与客户服务相关岗位的人而言都有极大的帮助。

<<客户服务>>

作者简介

Tony Newby (已故) 文学士、文学硕士, TONY于1991年创作完成了这本深受欢迎的客户服务指南的第一版, 这其中吸收了他在为跨国公司、成长型企业、地方及中央政府提供咨询和培训过程中积累的大量经验。

他所从事的工作包括针对客户个性需求定制和讲授培训课程, 其所涵盖的主题非

<<客户服务>>

书籍目录

客户服务为何重要 优质的服务有何不同 有效的客户沟通 变投诉为机遇 实现卓越的客户服务 评估客户服务水准 个人行动计划附录：培训师指南

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>