

<<顾客满意最后一公里和顾客投诉案例>>

图书基本信息

书名：<<顾客满意最后一公里和顾客投诉案例>>

13位ISBN编号：9787502635763

10位ISBN编号：7502635769

出版时间：2012-3

出版时间：中国质检出版社

作者：朱立恩

页数：253

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>

## <<顾客满意最后一公里和顾客投诉案例>>

### 内容概要

《顾客满意最后一公里和顾客投诉案例：对GB/T19010的再思考》从顾客满意最后一公里以及实施GB/T19010延续性的独特角度，采用论述和案例相结合的方式，来探讨和论述GB/T19010的作用以及实施顾客满意行为规范的重要性。

同时结合作者多年研究的成果——顾客满意服务准则，论述了它在服务标准化体系中，对于打通顾客满意最后一公里的重要作用。

主要内容包括：什么是顾客满意的最后一公里；GB/T19010标准和顾客满意行为规范；实施GB/T19010的顾客满意行为规范为打通顾客满意最后一公里指出了正确的方向；顾客满意服务准则和服务标准化体系的顾客满意最后一公里；顾客满意服务准则是打通顾客满意最后一公里的重要工具；与顾客满意最后一公里和顾客投诉有关的典型案例。

《顾客满意最后一公里和顾客投诉案例：对GB/T19010的再思考》可给广大企业提高服务水平和顾客满意度提供指导，也可为消费者和政府相关管理部门、投诉咨询和处理机构提供参考。

## 作者简介

朱立恩，我国服务业质量管理的开拓者，1981年发表我国第一篇商业服务业质量管理论文，1987年出版我国第一本商业服务业质量管理专著。

曾率先在北京市商业系统、国内贸易部系统推行全面质量管理（TQM）和质量管理体系认证。

从2000年开始，参与中国质量万里行促进会开展的，对全国31个中心城市服务行业的明查暗访活动。

并先后在海尔集团、松下电气（中国）公司、民航总局消费者事务中心、平安保险公司、康佳集团、中国银行总行、太平洋保险公司、上海电信公司等企业开展服务和顾客满意的培训工作。

先后被评为全国教育系统劳动模范、国内贸易部有突出贡献专家。

目前已出版各类专著十余本。

书籍目录

引子 从京沪高铁停电事故频发的案例谈起第一章 什么是顾客满意的最后一公里第一节 顾客满意最后一公里概述第二节 顾客满意最后一公里的基本特征第三节 对顾客满意最后一公里的认识和思考第四节 强调顾客满意最后一公里是一个十分重要的话题第二章 GB / T 19010标准和顾客满意行为规范第一节 GB / T 19010顾客满意行为规范的实施和处理顾客投诉第二节 实施顾客满意行为规范的根本目的是为了确保高水平的顾客满意第三节 顾客满意行为规范和顾客满意第四节 从GB / T 19001到GB / T 19010说明了什么第三章 实施GB / T 19010顾客满意行为规范为打通顾客满意最后一公里指明了方向第一节 高质量的产品就能确保高水平的顾客满意吗第二节 GB / T 19010中顾客满意行为规范的基本特征和基本要求第三节 GB / T 19010中顾客满意行为规范的实施范围第四节 实施顾客满意行为规范的目的是为了打通顾客满意的最后一公里第四章 顾客满意服务准则和服务标准化体系的顾客满意最后一公里第一节 从央视主持人白岩松的一次亲身经历说开去第二节 有高水平的服务标准化就一定有高水平的顾客满意吗第三节 顾客满意服务准则的具体内容第四节 顾客满意服务准则可以打通服务标准化体系中顾客满意的最后一公里第五章 顾客满意服务准则是打通顾客满意最后一公里的重要工具第一节 农民为什么要向温家宝总理“告状”？第二节 如何提高实施GB / T 19010顾客满意行为规范的有效性第三节 顾客满意服务准则可以为实施GB / T 19010的顾客满意行为规范助一臂之力第四节 顾客满意服务准则是打通顾客满意最后一公里的重要工具第六章 与顾客满意最后一公里和顾客投诉有关的典型案例第一节 京沪高铁停电事故给我们的教训第二节 关于“天价微博”的顾客投诉所引发的思考第三节 为什么众多顾客对银行乱收费现象存在严重不满第四节 从汽车4S店的种种“潜规则”谈起第五节 标准化菜市场面临的尴尬第六节 海尔：赢在顾客满意的最后一公里附录一 GB / T 19010—2009《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》

编辑推荐

《顾客满意最后一公里和顾客投诉案例：对GB/T19010的再思考》共分六章。其中，第一章介绍与顾客满意最后一公里有关的基本概念；第二章简要说明GB / T19010标准和顾客满意行为规范的相关内容；第三章从企业质量管理领域，论述GB / T19010中顾客满意行为规范和顾客满意最后一公里的关系；第四章从服务标准化领域的角度，重点理解实施顾客满意服务准则和服务标准化体系的关系；第五章着重探讨GB / T19010中顾客满意行为规范和顾客满意服务准则之间的关系。第六章主要介绍与顾客满意最后一公里有关的各种顾客投诉的典型案列。

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>