

<<不说不:美国头号客户服务公司>>

图书基本信息

书名：<<不说不:美国头号客户服务公司成功之路:第2版>>

13位ISBN编号：9787505390003

10位ISBN编号：7505390007

出版时间：2003-9

出版时间：电子工业出版社

作者：(美国)罗伯特·斯佩克特等著、张义译

页数：229

字数：173000

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>

<<不说不:美国头号客户服务公司>>

内容概要

当客户服务横扫企业界，为企业界言必称名词的时候，有一个公司早在100年前就将客户服务当做公司的灵魂，并取得非凡的成功，成为零售业的巨头，被誉为美国头号客户服务公司，赢得了包括对手沃尔玛在内的一致钦佩，创造这一奇迹的就是诺德斯特姆公司。本书描述了它从一个家族企业历经数代越发兴旺的艰难过程，讲述了它充分授权员工的企业文化，以及如何紧紧抓住客户服务的理念，积极应对新的形势的挑战。本书对于如何进行客户服务有非常精到的介绍，每章结尾的“成功秘诀”更具有极高的参考价值。

作者简介

罗伯特·斯佩克特，著名商业作家及演讲家，诺德斯特姆首席研究专家。
另著有《诺德斯特姆成功之路的启迪：美国头号客户服务公司的八大管理原则》。

书籍目录

序言第1章 美国头号客户服务公司 第2章 淘金热之后：一家商店的诞生 第3章 下一代：完善客户服务之路第4章 诺德斯特姆的企业文化：员工享有很大的自由第5章 内部环境：营造一种理想的购物环境第6章 企业家的公司：“诺德斯”与“打卡一族”第7章 推销艺术：零售离不开接触第8章 诺德斯特姆的客户服务之路：未来发展

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>