

<<处理投诉与顾客满意>>

图书基本信息

书名：<<处理投诉与顾客满意>>

13位ISBN编号：9787506637954

10位ISBN编号：7506637952

出版时间：2005-06-01

出版时间：中国标准出版社

作者：北京方圆万里行应用技术研究院、中国标准出版社标准咨询服务部|主编

页数：219

字数：178000

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>

## <<处理投诉与顾客满意>>

### 内容概要

如何有效处理投诉，一直是企业和顾客共同关注的问题，在经济日渐全球化的今天，这一点又有了异乎寻常的意义。

通过处理投诉做到企业与顾客达成某些共识，最终实现提高产品质量和服务质量的目的，是全球都在研究的课题。

为了使列多的企业及时理解并运用ISO 10002处理投诉问题，编写了本书。

本书在于引导企业能够根据自己的实际情况和行业特征，建立符合自身特点的处理投诉体系。同时也希望引起更多有志于此的人士来关注处理投诉问题，为共同建设和谐社会尽一分力。

## <<处理投诉与顾客满意>>

### 书籍目录

一、投诉的产生及发展 (一) 投诉的产生 (二) 投诉的发展二、投诉的概念 (二) 投诉、投诉者及处理投诉体系 (二) 与投诉相关的概念三、顾客满意 (一) 顾客满意是企业经营的宗旨 (二) 顾客满意与顾客忠诚 (三) 正确高效地处理投诉是顾客满意的前提四、ISO10002标准生产的背景及意义 (一) ISO10002标准产生的背景 (二) ISO10002及配套标准简介 (三) ISO10002出台的意义五、ISO10002与ISO9000族标准、GB/T17242的关系 (一) ISO10002与ISO9000族标准的关系 (二) ISO10002与GB/T17242的关系六、ISO10002标准的适用范围 (一) 为组织处理投诉提供指南 (二) 适用于一切组织 (三) 提出了处于投诉中的核心内容 (四) 明确了不适用范围 (五) 明确了与相应法律的关系七、处理投诉的原则 (一) 透明性 (二) 可行性 (三) 反馈性 (四) 公正性 (五) 免费 (六) 保密性 (七) 以顾客为中心 (八) 责任性 (九) 持续改进八、处理投诉的基本框架 (一) 职责 (二) 方针 (三) 权利与义务九、处理投诉的编排与设计十、处理投诉程序的运作十一、处理投诉的维护和改进十二、ISO10002的附录十三、ISO10002在我国的应用趋势附件

<<处理投诉与顾客满意>>

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>