第一图书网, tushu007.com

<<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

第一图书网, 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。
通过处理投资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。

第一图书网, tushu007.com

<<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

第一图书网, tushu007.com

<<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