

<<服务创新战略>>

图书基本信息

书名：<<服务创新战略>>

13位ISBN编号：9787536659728

10位ISBN编号：7536659725

出版时间：2002-10-1

出版时间：重庆出版社

作者：陈静,张智翔

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>

<<服务创新战略>>

内容概要

中科普传媒经营书系。

海尔缘何赢得竞争优势，IBM与顾客沟通的策略，沃格林公司的服务管理牌，在服务创新中不断壮大的惠普。

在21世纪的今天，我们已经进入了注重服务的时代，各行各业，都必须提高待客意识，密切关注要求越来越高、越来越挑剔，并能左右其事业成败的服务对象——顾客。

举凡立志成功的公司，都非常注重顾客的想法与感受，都在努力使自己的工作达到卓越服务的境界。

本书从如何营造卓越服务，争取

<<服务创新战略>>

书籍目录

- 第一章 服务利润时代
- 第二章 服务创新：公司利润新动力
- 第三章 顾客信息管理
- 第四章 顾客战略
- 第五章 与顾客结盟
- 第六章 顾客在乎什么
- 第七章 服务定价的艺术
- 第八章 顾客满意CS战略
- 第九章 顾客忠诚的价值
- 第十章 售后服务与承诺

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>