

<<掌握顾客关系>>

图书基本信息

书名：<<掌握顾客关系>>

13位ISBN编号：9787563331604

10位ISBN编号：7563331603

出版时间：2001-04-01

出版时间：广西师范大学出版社

作者：英、罗杰。  
卡特怀

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>

## <<掌握顾客关系>>

### 内容概要

本书向您介绍了顾客关系、服务于顾客和关心顾客这些重要内容背后的原则。既兼顾了内部顾客和外部顾客，又考虑到了私人行业和公共行业中在顾客关系战略上的不同。并以简单易懂的方式阐明基本概念，以各种经济行业和社会行业中实际的商业机构为素材来举实例。本书对于那些顾客关系在其工作中显得十分重要的从业人员具有很高的价值。

<<掌握顾客关系>>

作者简介

<<掌握顾客关系>>

书籍目录

1. 概述
  2. 谁是顾客
  3. 钱的价值
  4. 顾客的忠诚
  5. 投诉和措施
  6. 顾客关系和法律
  7. 顾客的愿望和新技术
  8. 与顾客关系
  9. 公共关系
  10. 顾客关系案例
  11. 制定顾客关系战略
- 参考书目

<<掌握顾客关系>>

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>