

<<顾客服务>>

图书基本信息

书名：<<顾客服务>>

13位ISBN编号：9787801124890

10位ISBN编号：7801124898

出版时间：2002-08-01

出版时间：民主与建设出版社

作者：李胜利

页数：325

字数：253000

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>

## <<顾客服务>>

### 内容概要

我国零售业的发展也经历了近百年的时间，尤其改革开放后的20年，零售业管理模式也发生了很大变化，许多优秀的国有零售店、集体零售和私营零售店逐步形成了自己的行之有效的管理风格，当然合资零售店和外商独资零售店的出现也给我国零售店带来了许多观念上的冲击。

## <<顾客服务>>

### 书籍目录

前言 零售服务管理革命第一章 顾客服务管理的真谛第二章 正确认识顾客服务的价值第三章 售前服务第四章 售中服务第五章 售后服务第六章 建立顾客管理第七章 顾客的投诉与处理第八章 服务员的服务培训第九章 服务员的管理第十章 建立顾客满意度评价系统第十一章 提高服务水平的发展战略附录 顾客服务黄金律

#### 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>