

<<服务为王>>

图书基本信息

书名：<<服务为王>>

13位ISBN编号：9787806777596

10位ISBN编号：7806777598

出版时间：2004-8

出版时间：广东经济出版社

作者：刘建军

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>

<<服务为王>>

内容概要

本书虽然是以培训教案的形式，但所述内容已经包含服务基础教程、服务技能教程及服务管理教程三个部分的内容，并且始终贯穿着全面服务管理的思想内涵，以期能够帮助读者建立全面服务管理的体系。

<<服务为王>>

书籍目录

第一讲零售业态概述

- 一. 零售行业的特点
- 二. 零售业态的基本形式

第二讲顾客服务意识

- 一. 服务工作的重要意义
- 二. 服务人员的素质要求
- 三. 优质服务的基本标准

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>