

<<服务战略>>

图书基本信息

书名：<<服务战略>>

13位ISBN编号：9787810683524

10位ISBN编号：7810683527

出版时间：2001-09

出版时间：云南大学出版社

作者：Jacques Horovitz

页数：174

字数：79000

译者：雷华

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>

<<服务战略>>

内容概要

本书共分七章，每一章是一个核心问题，这些问题都是商务实践中各种公司在顾客服务方面必须重视和必须面对的关键问题。

每一章都介绍方法，阐述理论，最后以自己的经验勾划“误区”，具有极强的可操作性。

许多行业中的公司已经先行一步，他们不仅将服务的对象从市场调整为顾客，而且，他们着眼于以便宜、方便、更有利润的商品来吸引现有的顾客而非招揽新客人。

<<服务战略>>

作者简介

Jacques Horovitz教授在瑞士洛桑IMD学院讲授市场管理及服务战略，他不仅是位国际知名学者，还是位出色的经理人。

本书是他十多年观察、比较、研究和实践得出的成果。

<<服务战略>>

书籍目录

致谢序言1 了解顾客2 为顾客创造价值3 工作进展测评4 处理顾客投诉5 培养忠实的顾客6 满意服务从人做起7 服务管理——财富之源

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>