

《餐馆如何处理顾客投诉》

图书基本信息

书名：《餐馆如何处理顾客投诉》

13位ISBN编号：9787806556399

10位ISBN编号：7806556397

出版时间：2004-3-1

出版社：广州出版社

作者：贺立峰

页数：429

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《餐馆如何处理顾客投诉》

内容概要

《餐馆如何处理顾客投诉》包括：为什么会发生顾客对餐馆的投诉；顾客投诉是挑战，更是餐馆发展的机遇；餐馆处理投诉的基本原则；餐馆处理投诉的有效机制和程序；了解顾客心理是成功处理投诉的前提等12章。

《餐馆如何处理顾客投诉》

书籍目录

- 第一章 为什么会发生顾客对餐馆投诉
- 第二章 顾客投诉是挑战，更是餐馆发展的机遇
- 第三章 餐馆处理投诉的基本原则
- 第四章 餐馆处理投诉的有效机制和程序
- 第五章 了解顾客心理是成功处理投诉的前提
- 第六章 处理投诉的出发点：餐馆契约
- 第七章 投诉处理中的磋商技巧
- 第八章 说服顾客是投诉处理成功的关键
- 第九章 减少投诉的直接手段：避开经营误区
- 第十章 防患于未然：测试顾客满意度
- 第十一章 如何应对不通情理的投诉顾客
- 第十二章 如何处理常见的33种顾客投诉
- 附录一 《中华人民共和国消费者权益保护法》
- 附录二 《中华人民共和国价格法》（摘登）
- 附录三 《中华人民共和国食品卫生法》

《餐馆如何处理顾客投诉》

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:www.tushu000.com