

《卷烟服务营销》

图书基本信息

书名：《卷烟服务营销》

13位ISBN编号：9787501747382

10位ISBN编号：7501747385

出版时间：2004-11

出版社：中国经济出版社

作者：田忠振 编

页数：240

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

《卷烟服务营销》

内容概要

这是一本中国烟草自己关于服务营销的专著，是一本为中国卷烟流通企业量身定制的书籍，又是一本与《中国卷烟销售网络规范》相匹配的教材，同时也是一本有助于从事卷烟销售网络建设的管理人员与业务人员提升水平的参考资料。这本书的出版，反映了中国卷烟流通企业从传统商业向现代流通转变的趋势，体现了中国卷烟流通企业从“官商”、“坐商”到“行商”，并进一步向“服务商”的转变。

2004年伊始，中国卷烟销售公司就组织全国部分省的网建管理人员、一线工作人员从事本书的编写工作，展现在大家面前的这本书就是他们辛勤工作的成果。

本书有两大特点：一是编写者们着力以案例说明道理，以道理讲清理论，力求以通俗易懂的方式把理论交待给读者。二是尽量避免空洞的理论和说教，结合卷烟流通企业的实际，给出了许多真实有效的案例，从实践活动中提炼出观点，揭示其本质，力求给读者以启发。本书语言平实，内容丰富，资料翔实，针对性强。第1章是本书的统领，全面阐述了服务营销的基本内容和卷烟流通企业为什么要讲服务营销。然而，实现客户满意的关键是要准确地把握客户的需求与期望，第2章就此方面内容进行了全面阐述。第3章着重对在卷烟销售网络建设中，如何开展服务营销进行了系统阐明。第4章也是本书所特有的一个章节。在中国烟草工商分设的背景下，如何为卷烟工业客户服务是一个重要的环节，本章集中就此进行了编写。前台服务人员是实践服务营销的重要环节，也是网建工作中大家所关注的内容，因此第5章是本书最具操作指导性的章节，从操作层面全面阐述了前台服务人员如何实践服务营销。第6章是有关服务营销的提高篇，从服务营销的发展趋势，进行了全面展望。

《卷烟服务营销》

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