

《让顾客消费难吗？！》

图书基本信息

书名：《让顾客消费难吗？！》

13位ISBN编号：9787800055935

10位ISBN编号：7800055930

出版时间：2001-02

出版社：新世界出版社

作者：（美）康西丁 / 等

页数：212

译者：丁硕 / 等

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

《让顾客消费难吗？！》

内容概要

这不是一本关于顾客服务中可笑错误的故事集，也不是一篇关于顾客服务美德的文章。这是一本用讲故事的形式写成的，可以用于职工教育和培训的书。书中所有的故事都是真实的。

在简短的职工大会上试着用以下这些故事，看看你的员工谁能解决这些问题。看看他们能否主动地进行回答，并且提出更合理的为顾客服务的好办法。

经常定期召开这样简短的会议，让你的员工意识到“让顾客消费难”是多么普遍，他也同样可以吞噬掉最大最

《让顾客消费难吗？！》

作者简介

《让顾客消费难吗？！》

书籍目录

目录

事实是.....
流失的全钱
一名顾客被气走了
加油站之间的战争
关注的礼品包
不要马上就说
巴哲特的预算
请告诉我电话号码
 让我听到那些抱怨
我们希望你回来！
先生，我真不知道怎么会发生这样的事
未卜先知
它可行
十亿美元的明信片
 统一解决问题
问题的界定
与信任相关
正确处理
管理上重视批评
 交流沟通
了解你的产品
把问题推给别人解决不了问题
听、学、决定，但所有的问题不一定能一下子解决
让我们来说说雇员吧.....
联邦快运
来自东方的智慧
 生意怎么样？
他们是如何留在商业界的？
我们工作不图什么
开放式销售政策？
山姆，再弹一遍
删去虚无
同样的公司，不同的故事
幸运的抽签
酒店没有房间
 终身的顾客
惊人的差异
一个解决办法
这里是九万美元，那里也是九万美元
智者千虑，必有一失！
让你的人给我们打电话
我和其他人一个房间吗？
计算过概率吗？
寻宝行动
袖子的长度
了解的技巧

《让顾客消费难吗？！》

优秀的职员
还有路要走！向前！
这些人怎样做到这一点的呢？
肖恩归来
“派”（脆饼）
便携电话的追踪调查
哥瑞合斯之钱
地震后的顾客服务
这里没有遗憾！
红酒的价格
一些真实的故事
干得好！
值得赞美的同情心
卡莱尔模式
还记得我吗？
汽水反射
你真的记得我！
和顾客讨论
描绘一下
一同分享不行吗？
一只手并不知道另一只的情况
我们来喝一杯饮料吧
没拿着的广告画
脾气，脾气……
弥补“错误”……
受体制制约
停送印刷品！（可能）
谁让我住在乡下
谁在排队？
小改变
PIN，PIN，谁把PIN藏起来了？
机构越庞大……
没有增值税，它就是它
我们来玩电话追踪吧（你永远都抓不到我！……哈！哈！）
请出示票
跟我打交道会容易些
方式
授权做什么
这就是事情发生的过程
看看这个场景！
你要我破例？
慢的快餐
错误的方式和罗博雷多太太
速成
从公关人员得来的教训
六十年如一日
商谈得到你想要的和你应得的
这是我们的规定
公司规定

《让顾客消费难吗？！》

质疑规定

维兹电器店和“让顾客消费难”

哈罗德的销售经历

喂？喂？喂？？？

近乎可笑

口头询问一下

制造快乐也挣钱

正确的方法

古老的中国秘密

请拿走我的钱！

订下他们，丹奴！

大买家

随身携带的现金

你有什么特别的？

一个放手袋的地方

多为顾客着想

把它们都放在一起

来看看我们，你听到了吗？

不是哪里，而是哪个

我们的结论

《让顾客消费难吗？！》

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