

# 《投诉处理的理论与实务》

## 图书基本信息

书名：《投诉处理的理论与实务》

13位ISBN编号：9787506638098

10位ISBN编号：7506638096

出版时间：2005-6

出版社：中国标准出版社

作者：朱立恩

页数：421

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](http://www.tushu000.com)

# 《投诉处理的理论与实务》

## 内容概要

随着顾客自我保护意识的增强，企业今后面临的投诉也会日益增多。而ISO 10002国际标准，为企业内部今后能有效地处理顾客投诉提供了一条科学的途径。本书紧紧围绕理论来进行，准确地把握投诉处理国际标准的核心内容，重点对投诉处理的相关理论如顾客服务理论、质量管理体系理论、顾客满意理论等及其实务作深入的探讨。

# 《投诉处理的理论与实务》

## 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](http://www.tushu000.com)