

# 《顾客服务》

## 图书基本信息

书名：《顾客服务》

13位ISBN编号：9787780112482

10位ISBN编号：7780112489

出版时间：2002-8-1

出版社：民主与建设出版社

作者：李胜利 主编

页数：325

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)

# 《顾客服务》

## 内容概要

我国零售业的发展也经历了近百年的时间，尤其改革开放后的20年，零售业管理模式也发生了很大变化，许多优秀的国有零售店、集体零售和私营零售店逐步形成了自己的行之有效的管理风格，当然合资零售店和外商独资零售店的出现也给我国零售店带来了许多观念上的冲击。

# 《顾客服务》

## 书籍目录

- 前言 零售服务管理革命
- 第一章 顾客服务管理的真谛
- 第二章 正确认识顾客服务的价值
- 第三章 售前服务
- 第四章 售中服务
- 第五章 售后服务
- 第六章 建立顾客管理
- 第七章 顾客的投诉与处理
- 第八章 服务员的服务培训
- 第九章 服务员的管理
- 第十章 建立顾客满意度评价系统
- 第十一章 提高服务水平的发展战略
- 附录 顾客服务黄金律

## 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)