

《客户服务手册》

图书基本信息

书名：《客户服务手册》

13位ISBN编号：9787115120519

10位ISBN编号：711512051X

出版时间：2004-2

出版社：人民邮电出版社

作者：雷克

页数：263

译者：童利忠

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

《客户服务手册》

内容概要

尼维莱·雷克（Neville Lake）是一位拥有专业注册资格证书的心理学专家，在过去的17年里，他一直从事商务与战略咨询。他曾供职于全球最大的三家咨询公司。担任普华永道咨询部的主客近10年。1998年，他组建了自己的公司-雷克集团

通过对世界50多家久负盛誉的公司的深入探访，他形成了于套关于商业运作的独特理念。他曾为80多家企业做过咨询服务，并研究了750多家企业及组织，他是世界

《客户服务手册》

作者简介

尼维莱·雷克（Neville Lake）是一位拥有专业注册资格证书的心理学专家，在过去的17年里，他一直从事商务与战略咨询。他曾供职于全球最大的三家咨询公司。担任普华永道咨询部的主客近10年。1998年，他组建了自己的公司-雷克集团
通过对世界50多家久负盛誉的公司的深

书籍目录

- 1. 了解客户, 赢得客户 1
- 为什么要了解客户 2
- 了解客户的哪些方面 3
- 决策过程 15
- 控制的意愿 19
- 2. 通过直接研究把握事实 23
- 观察法 24

《客户服务手册》

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