

《完美服务》

图书基本信息

书名：《完美服务》

13位ISBN编号：9787563912865

10位ISBN编号：756391286X

出版时间：2004-1

出版社：北京工业大学出版社

作者：卢昕

页数：254

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

《完美服务》

内容概要

在市场竞争日趋激烈的今天，企业的成败决定于它的产品力、形象力及销售力的战略规划是否可行。然而，企业的产品或服务是否能顺利推向社会，站在一线的销售人员起着关键的作用，也直接影响着企业的兴衰存亡，因此，企业迫切需要一批高素质的销售人员帮助打开产品的销路。同时，作为一名成功的业务员，掌握售后服务的技巧也是必不可少的。

企业卖的是什么？可以吸引消费者的是什么？有人会说是产品，有人会说是形象，但是无论是谁都不能无视“服务”这个重要的因素。特别是在品牌差异较小，市场竞争异常激烈的今天，服务的好与坏更是可以决定一个企业的生与死。作为一个专业的售后服务人员，如何将看似无形的“服务”化作有形的工作，本书将会给你一个满意的答案。

《完美服务》

书籍目录

第一章 让你的客户永远是你的客户 1 了解客户的需求 2 客户需求的有关常识 3 自尊也是一种需要 4 售后服务的标准：顾客满意度 5 让顾客满意的步骤 6 如何满足客户需求 7 关怀顾客 8 “顾客满意”可以出现的问题 9 提高自身素质

第二章 售后宝典一：与客户保持联系 1 送去暖暖的节日问题 2 重视平日关心客户 3 持续地联系客户 4 成功联系客户的案例 5 如何向客户介绍新产品

第三章 售后宝典二：主动为客户提供售后服务 1 建立顾客档案 2 培养全员服务的意褒 3 有效组织顾客服务培训 4 “树立员工服务意识”的培训思路 5 服务培训管理 6 服务对象 7 如何处理与顾客之间的矛盾 8 树立顾客服务统一标准 9 充分重视售后服务的作用

第四章 售后宝典三：调查客户满意度

第五章 售后宝典四：维护自己的客户群

第六章 售后宝典五：订单滚滚而来

《完美服务》

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