

《企业客户服务管理》

图书基本信息

书名：《企业客户服务管理》

13位ISBN编号：9787504338204

10位ISBN编号：7504338206

出版时间：2002-1

出版社：中国广播电视

作者：刘冠俊

页数：256

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.tushu111.com

《企业客户服务管理》

内容概要

《企业客户服务管理》从战略的角度阐述了客户服务管理将成为决定新世纪企业命运的焦点，分析了服务管理与以客户为中心的经营理念相统一的主题。为了使企业经营管理者能更好地了解和熟悉客户服务管理的内容，《企业客户服务管理》与现实经济生活紧密联系，通过对国内外大量企业在客户服务管理方面的成功与失败案例的剖析，具体阐述了企业应如何分析客户、了解客户，如何向客户提供超值服务，以及如何通过客户服务培训，使企业的服务质量不断提高。《企业客户服务管理》还介绍了如何向客户提供独特的服务产品，如何塑造良好的客户服务品牌，如何建设优质的企业服务文化等内容。

《企业客户服务管理》

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.tushu111.com