

轻松处理顾客抱怨



[轻松处理顾客抱怨 下载链接1](#)

著者:苏伟伦

出版者:中国纺织出版社

出版时间:2000-12

装帧:平装

isbn:9787506418904

《轻松处理顾客抱怨(第2版)》主要内容：这是一个享有庞大而又快捷的资讯时代，企

业所坚持的利益和冷冰冰的原则。也被崇尚顾客利益高于一切和受智慧价值支配的消费观所取代。人们对生活质量的要求越来越高，因此顾客对产品或服务也有越来越挑剔的倾向，如今再加上消费者权利意识的增强，形成了只要是损害自己利益的事绝对会力争到底的社会现象。这种现象在营销界及服务业中特别明显，就目前的情况来说，只要是产品、待客态度、说话的方式等方面稍有闪失，都可能招致顾客的不满。这时如果对顾客的抱怨满不在乎，那些不满的顾客就会转身离开，不再光顾，最后可能会影响商家的生存。

作者介绍:

目录: 第1章 有限公司的名称、住所和经营范围

第2章 有限公司的组织机构和责任

第3章 有限公司的超级经理

第4章 有限公司的人力资源管理

第5章 有限公司的公共关系策划

第6章 有限公司的财务与会计

第7章 有限公司营运的资金管理

第8章 有限公司的库存控制与生产控制

第9章 有限公司的行销策略

第10章 有限公司的清算细节

· · · · · (收起)

[轻松处理顾客抱怨](#) [下载链接1](#)

标签

经管

管理

电子

流行

民谣

摇滚

评论

[轻松处理顾客抱怨 下载链接1](#)

书评

[轻松处理顾客抱怨 下载链接1](#)