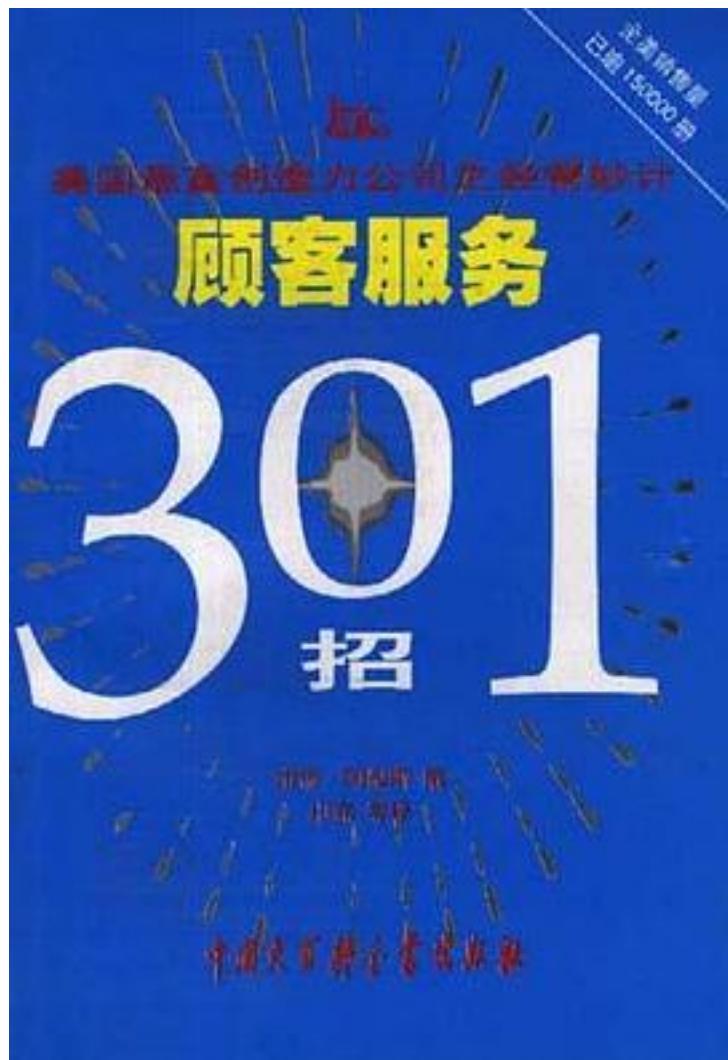


顾客服务301招



[顾客服务301招 下载链接1](#)

著者:

出版者:中国大百科全书出版社

出版时间:1999-09

装帧:平装

isbn:9787500062219

本书在这里所提供的是一些新颖而又实用的方法。在这些方法中顾客作为一个有血有肉的人得到了应有的关怀和尊重。这里没有烟雾和假象也没有自欺欺人的做法。这就是我们帮助你与顾客增进联系的好点子这些点子真诚可信而又灵活实用。本书的一部分是从Inc和IncTechnology两种杂志中挑选出来的这两种杂志专门为公司的成长出谋划策：书中还有一部分得益于对Inc杰出营业奖获得者的采访。这本书向你提供的赢得和保住顾客的大量秘诀，是经过具体的市场实践得来的。这些方法包括：

你可以交给雇员的一些简单策略

技术性技巧——使用技术的聪明办法

如何让你的服务独树一帜

如何激发雇员的创造力

衡量顾客满意程度的新方法

令顾客惊喜的好点子

作者介绍：

目录: 中文版前言

鸣谢

引语

雇用与培训

教育 · 工作描述

筛选 · 同情训练

激发积极性

承认 · 工作组

鼓励 · 质量奖

使用技术

互联网 · 手提电脑电子邮件

有声电话 · 客户数据库

交流

倾听 · 收集信息

期望 · 教育

衡量

调查 · 实施反馈

专家小组 · 秘密顾客

增值

免费赠送 · 实地调查旅行

商品清单 · 延长工作时间

合伙

培训经销商易货贸易

用户小组 · 董事会

促销
免费赠品 · 座谈会 · 旅行
优惠券礼物 · 会议

重中之重
给顾客一个惊喜 · 圆形小胸章
个人记录特殊手法

售后服务
找回顾客 · 致电顾客
跟踪服务 · 保修问题 · 返款
· · · · · (收起)

[顾客服务301招](#) [下载链接1](#)

标签

评论

[顾客服务301招](#) [下载链接1](#)

书评

[顾客服务301招](#) [下载链接1](#)