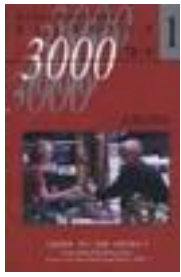


零售帝国



[零售帝国_下载链接1_](#)

著者: (美) 罗伯特·思佩克特

出版者: 工商出版社/科文 (香港) 出版有限公司

出版时间: 1998-01

装帧: 平装

isbn: 9787800123566

书中以写实的手法描述了诺氏的经营方式和他们是如何为顾客服务的，包括售货员吸引数千名回头客的秘诀，经理们经营商店的方法，诺氏零售业不断成功的经验和众多实例，充分展示了顾客服务的败之地所在，证明了什么样的服务才是零售业滚滚财源和立于不败之地的保证。

作者介绍:

罗伯特·斯佩克特(Robert Spector)

西雅图自由作家，自1982年起一直为诺德斯托姆公司时装集团的《妇女服饰报》等刊物撰稿。

帕特里克D·迈卡希 (Patrick D. McCarthy)

在诺氏公司有20年的服务经历，是该公司最优秀的销售人员。

目录: 介绍

第一章 美国头号顾客服务公司

第二章 淘金潮后

第三章新一代“诺德斯特罗姆模式”的完善

第四章诺德斯特罗姆企业文化

第五章商店内部

第六章企业家的公司

第七章推销艺术

第八章诺德斯特罗姆的方式——顾客服务

致谢

· · · · · (收起)

[零售帝国_下载链接1](#)

标签

零售连锁

零售

营销心理

销售

没有电子书

日积月累——我的藏书

体验营销

评论

这本书很老了，不过现在还能买到，也是一本值得回忆的书。内容很写实，没有什么管理理论，记得当时我被这本书的描述的服务精神感动了，与其是一本书，不如说是诺氏的广告软文。我是从一本软文小册子的角度去推荐这本书的。

[零售帝国_下载链接1](#)

书评

[零售帝国_下载链接1](#)