

客户至上-101种再提高服务水平的实用方法



[客户至上-101种再提高服务水平的实用方法 下载链接1](#)

著者:安德鲁.格里菲斯

出版者:经济日报

出版时间:2003-12

装帧:软精装

isbn:9787801801722

作者的话：我对客户服务满怀热忱。我发现卓越的客户服务能够令人愉快，我孜孜以求这样的效果。另一方面，我发现低劣的客户服务让人心生不满，然而每天都能目睹几起。在我的脑海中，与并不很在意所采用的客户服务方式的商家相比较，那些提供了高水平客户服务的商家获取成功、发展壮大的几率无疑会大得多。

我喜欢光顾那些能以绝佳的服务带给我意外惊喜的商家。每次我与这些商家接触的时候——通过电话、通过网络、通过信件或是走进

作者介绍:

目录:

作者鸣谢
本书简介
概论：客户服务管理的十个问题
一、什么是客户服务
二、了解你的客户和他们的需求
三、以尊敬的态度来对待顾客
四、提供出色的客户服务给你的商店所带来的益处
五、低劣的客户服务的十个表现形式
六、顾客抱怨之时，他们抱有什么期望呢
七、你需要对竞争者了如指掌
八、客户服务的激情（CSP）
九、客户

· · · · · (收起)

[客户至上-101种再提高服务水平的实用方法 下载链接1](#)

标签

服务营销

客户至上

评论

[客户至上-101种再提高服务水平的实用方法](#) [下载链接1](#)

书评

[客户至上-101种再提高服务水平的实用方法](#) [下载链接1](#)