

# 顾客服务中心



[顾客服务中心 下载链接1](#)

著者:罗伯特 · 斯佩克特

出版者:中信出版社

出版时间:2004-8

装帧:平装(无盘)

isbn:9787508602301

这本书以丰富的细节记录了让诺思通如此成功的秘诀，它提示了这样最基本的事实，你必须信任他人，无论是顾客还是员工。这是一本值得一读的好书。

《顾客服务中心》，以独特的视角，提示了赋予员工权力和创造终生顾客之间的直接联系。更多的公司应该以他们为榜样。

作者介绍:

目录: 献词

致谢

前言

- 第一章 美国头号客户服务公司
- 第二章 淘金热后：商店诞生
- 第三章 下一代：完善“诺思通模式”
- 第四章 诺思通文化：给员工决策权
- 第五章 商店内部：营造一个令人心动的地方
- 第六章 企业家的公司：诺思通人VS.混日子的人
- 第七章 销售的艺术：零售是一种交际活动
- 第八章 诺思通的客户服务方式：发展趋势
- • • • • (收起)

[顾客服务中心](#) [下载链接1](#)

## 标签

客服

营销与管理

零售

管理

服务

战略

市场营销

传记

## 评论

服务当如诺思通

非常有借鉴意义的一般书，让我们对顾客服务有一种全心的认识。

[顾客服务中心](#) [下载链接1](#)

书评

[顾客服务中心](#) [下载链接1](#)