

不说不:美国头号客户服务公司成功之路:第2版



[不说不:美国头号客户服务公司成功之路:第2版 下载链接1](#)

著者:(美国)罗伯特·斯佩克特等著、张义译

出版者:电子工业出版社

出版时间:2003-9

装帧:平装

isbn:9787505390003

当客户服务横扫企业界,为企业界言必称名词的时候,有一个公司早在100年前就将客户服务当做公司的灵魂,并取得非凡的成功,成为零售业的巨头,被誉为美国头号客户服务公司,赢得了包括对手沃尔玛在内的一致钦佩,创造这一奇迹的就是诺德斯特姆公司。本书描述了它从一个家族企业历经数代越发兴旺的艰难过程,讲述了它充分授权员工的企业文化,以及如何紧紧抓住客户服务的理念,积极应对新的形势的挑战。本书对于如何进行客户服务有非常精到的介绍,每章结尾的“成功秘诀”更具有极高的参考价值。

作者介绍:

目录:

[不说不:美国头号客户服务公司成功之路:第2版 下载链接1](#)

标签

客户服务

评论

[不说不:美国头号客户服务公司成功之路:第2版 下载链接1](#)

书评

[不说不:美国头号客户服务公司成功之路:第2版 下载链接1](#)