

# 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](#)