

客户服务与客户投诉管理



[客户服务与客户投诉管理_下载链接1](#)

著者:杨斐

出版者:广东经济出版社

出版时间:2003-09-01

装帧:平装(无盘)

isbn:9787806775370

任何一个组织、机构都有自己的服务"客户"。客户是企业交易的对象，也是企业赖以生存发展的基础，客户管理在现代营销中占有日益重要的地位和作用。企业必须牢记客户的存在并把客户的需求和发展作为搞好优质服务的基础。本书为您解开客户服务与客户投诉管理的重要一环。

作者介绍:

目录: 第1章 客户数据库与客户需求
1.1 认识客户

- 1.2 建立你的客户数据库
- 1.3 找出客户需要
- 1.4 了解客户需求的十种方法
- 1.5 细分并定位你的客户
- 第2章 规范化服务系统的建立
- 2.1 定义服务
- 2.2 服务理念
-
- 第3章 客户服务金字塔
-
- 第4章 客户投诉
-
- 第5章 积极的投诉管理
-
- 第6章 客户投诉处理技巧
-
- 第7章 如何应对媒体曝光
-
- 第8章 客户投诉的预防管理
-
- • • • • (收起)

[客户服务与客户投诉管理 下载链接1](#)

标签

评论

[客户服务与客户投诉管理 下载链接1](#)

书评
