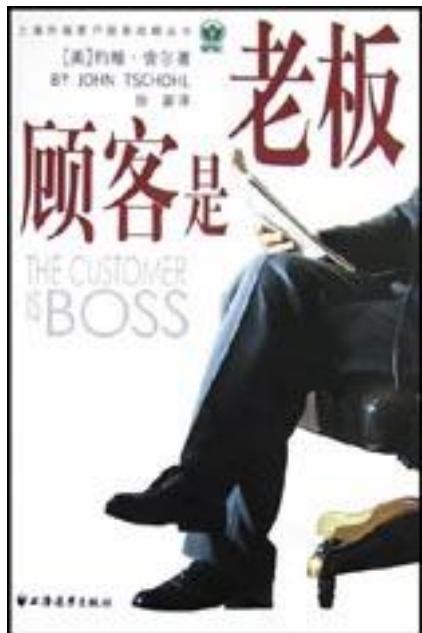


顾客是老板



[顾客是老板_下载链接1](#)

著者:约翰·舍尔

出版者:上海远东出版社

出版时间:2003-8-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787806618264

本书从顾客的角度着手，向读者展示了如何获得快速、礼貌、便捷、周到的服务，促使服务人员切实解决问题。它教读者如何用冷静、理智、有效的方式阻值劣质服务，使之成为优质服务。

作者介绍:

目录: 鸣谢
序言 劣质服务的解决：合作
引言

第一章 服务：有多糟糕？
第二章 反击还是划算
第三章 你应该投诉吗？
第四章 我们投诉得还不够
第五章 投诉礼仪：以油代醋
第六章 准备：以防万一
第七章 有效的文件
第八章 如何有效地投诉：策略
第九章 有效的投诉：各行各业
第十章 点火，行动……投诉！
第十一章 点火，行动……投诉！
第十二章 如何写“信”
……
· · · · · (收起)

[顾客是老板](#) [下载链接1](#)

标签

商业

投诉

客户服务

评论

当遭受不公待遇，或是购买了劣质产品时不能逆来顺受，要敢于投诉并懂得如何去投诉，来保护自己的利益不受伤害。

[顾客是老板](#) [下载链接1](#)

书评

顾客是老板 下载链接1