

售后服务从业规范



[售后服务从业规范_下载链接1](#)

著者:周传林

出版者:中国经济出版社

出版时间:2004-1

装帧:平装

isbn:9787501762071

《售后服务从业规范》是一本主要针对消费品零售企业、消费品制造企业售后服务人员规范服务的实用读本。它的内容主要从实用的角度出发，将理论和实践紧密结合，系统地介绍了售后服务的理念和服务规范要求，且与我国目前商业经营状况与趋势相结合。

该书立足实际，放眼长远，着重突出了如下几个特色：第一，系统性强，结构合理。本书根据售后服务的形式，从售后包装送货服务、质量技术服务、商品退换服务、安装维修服务、投诉处理服务、顾客跟踪服务等方面，全面系统地介绍了企业售后服务规范的相关知识，并提出了独到的见解。第二，实用性强，通俗易懂。本书以实用为中心，注重理论与实际相结合。在阐述各项具体内容时，穿插具体案例并附有相关图表，使具体操作程序一目了然。第三，开拓性强，定位超前。在新时代，本书针对商品营销环境和售后服务条件发生的巨大变化——市场的不确定性增加了，顾客的个性需求大大增强了，彻底透彻地分析了以顾客为导向的售后服务规范模式。本书从全方位的角度给我国消费品零售企业、消费品制造企业的售后服务人员以理论和操作上的指导，给他们带来更多的启迪。

作者介绍:

目录: 第一章 售后服务综述

第一节 售后服务与商品销售

一. 什么是售后服务

二. 售后服务的重要性

第二节 售后服务的时机和内容

一. 售后服务的时机

二. 售后服务的

• • • • • (收起)

[售后服务从业规范_下载链接1](#)

标签

评论

[售后服务从业规范_下载链接1](#)

[售后服务从业规范_下载链接1](#)