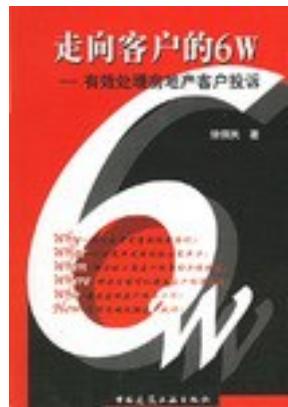


# 走向客户的6W



[走向客户的6W 下载链接1](#)

著者:矫佩民

出版者:中国建筑工业出版社

出版时间:2003-12

装帧:平装

isbn:9787112060764

伴随着房地产业快速发展而来的是客户投诉的高速增长，商品房已成为消费者投诉的热点问题。作者根据10年来在房地产企业长期从事客户服务工作所积累的经验和教训，以80年鲜明的案例生动讲述了房地产开发商应该如何做好客户服务工作，有效处理客户投诉，重塑其核心竞争力。

本书在内容上分为6部分，领奖是Why—为什么开发商面临着再创？  
What—什么是开发商的核心竞争力？When—哪些时点是客户服务的关键时刻？  
Where—哪些方面可以提高客户的满意度？Who—谁适宜做客户服务工作？  
How—怎样有效处理客户投诉？

本书行文流畅，语言生动，图文并茂，可读性强，可以作为非常实用的客户服务指导手册。

本书对所有开发商均有借鉴作用。

作者介绍:

目录:

[走向客户的6W\\_下载链接1](#)

标签

评论

[走向客户的6W\\_下载链接1](#)

书评

[走向客户的6W\\_下载链接1](#)