

卓越服务



[卓越服务_下载链接1](#)

著者:于颖

出版者:中国纺织出版社

出版时间:2004-6-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787506429207

卓越服务，ISBN：9787506429207，作者：于颖主编

作者介绍:

目录: 第一章 卓越服务概述

第一节 卓越服务

第二节 创造卓越服务的策略

第二章 服务价值链

第一节 顾客价值

第二节 价值链

第三节 顾客成本与价值

第四节 顾客的让渡价值分析

第五节 顾客的满意成本

第六节 卓越服务的利润链

第三章 企业员工与卓越服务

.....

第四章 企业文化与服务

.....

第五章 过失与修复——化服务过失为服务机会

.....

第六章 管理新发展对卓越服务的影响

.....

参考文献

• • • • • (收起)

[卓越服务_下载链接1](#)

标签

评论

[卓越服务_下载链接1](#)

书评

[卓越服务 下载链接1](#)