

掌握顾客关系



[掌握顾客关系 下载链接1](#)

著者:英、罗杰。卡特怀

出版者:广西师范大学出版社

出版时间:2001-04-01

装帧:平装

isbn:9787563331604

本书向您介绍了顾客关系、服务于顾客和关心顾客这些重要内容背后的原则。既兼顾了内部顾客和外部顾客，又考虑到了私人行业和公共行业中在顾客关系战略上的不同。并以简单易懂的方式阐明基本概念，以各种经济行业和社会行业中实际的商业机构为素材来举实例。本书对于那些顾客关系在其工作中显得十分重要的从业人员具有很高的价值。

作者介绍:

罗杰·卡特怀特是苏格兰佩斯学院顾客关系中心的主任，该校是苏格兰高地英伦三岛大学项（UHIP）成员之一。罗杰撰写并编辑了管理学和顾客关系方面的许多书籍。

目录: 1. 概述
2. 谁是顾客
3. 钱的价值
4. 顾客的忠诚

- 5. 投诉和措施
 - 6. 顾客关系和法律
 - 7. 顾客的愿望和新技术
 - 8. 与顾客关系
 - 9. 公共关系
 - 10. 顾客关系案例
 - 11. 制定顾客关系战略
- 参考书目
- • • • • (收起)

[掌握顾客关系_下载链接1](#)

标签

营销

管理

日积月累——我的藏书

评论

使客户满意已不再是最终目标，只有让客户感到愉悦维持的长久合作关系才是最最重要的

[掌握顾客关系_下载链接1](#)

书评

[掌握顾客关系_下载链接1](#)