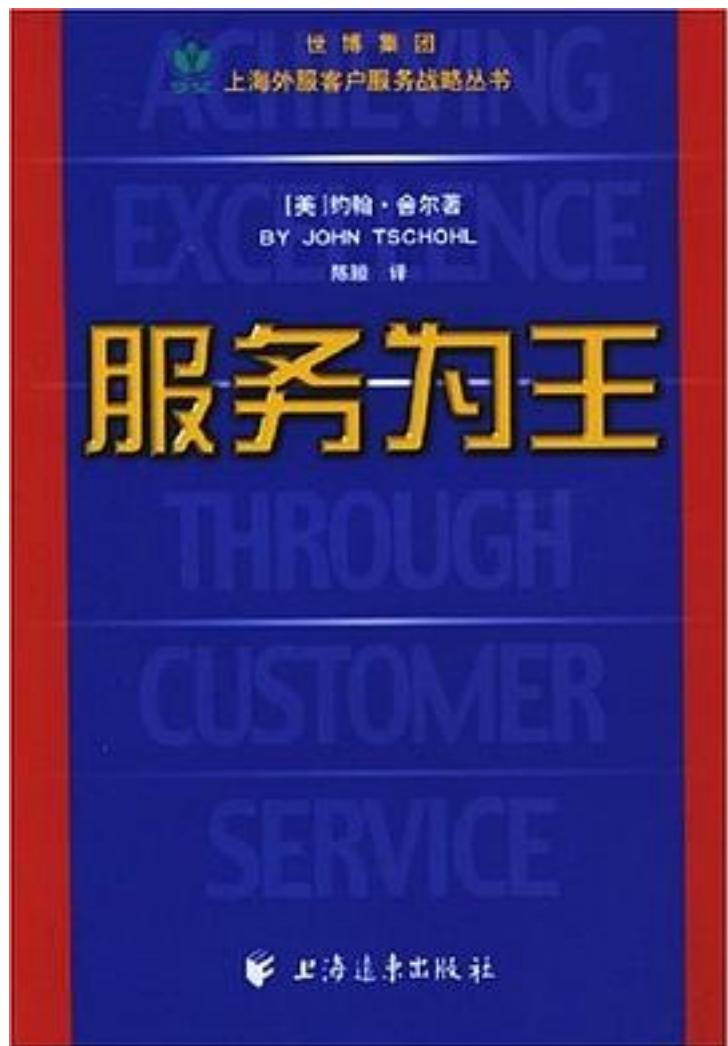


服务为王



[服务为王 下载链接1](#)

著者:刘建军

出版者:广东经济出版社

出版时间:2004-8

装帧:

isbn:9787806777596

本书虽然是以培训教案的形式，但所述内容已经包含服务基础教程、服务技能教程及服务管理教程三个部分的内容，并且始终贯穿着全面服务管理的思想内涵，以期能够帮助读者建立全面服务管理的体系。

作者介绍:

目录: 第一讲零售业态概述

一. 零售行业特点

二. 零售业态的基本形式

第二讲顾客服务意识

一. 服务工作的重要意义

二. 服务人员的素质要求

三. 优质服务的基本标准

• • • • • (收起)

[服务为王 下载链接1](#)

标签

评论

[服务为王 下载链接1](#)

书评

[服务为王 下载链接1](#)