

# 抱怨是最好的礼物



[抱怨是最好的礼物 下载链接1](#)

著者:卫南阳

出版者:北京工业大学出版社

出版时间:2005-4

装帧:

isbn:9787563914968

《抱怨是最好的礼物:创造持续竞争优势的顾客满意学》首先以何谓顾客谈起，主张应

从心理与行为两方面落实顾客满意，并关注员工满意的问题，强调顾客满意与员工满意双管齐下，才能创造企业生存的利润。书中跳脱了礼貌，技巧的论述与一般概念的讲授，而从经营哲学，经营理念，经营策略的层面，为从业者提供了许多具体可行的顾客满意成功之道。

在全球景气持续低迷，又逢中国加入WTO，国外业者正在大举进入本国市场之际，国内业者如何赢得顾客青睐，获取顾客的忠诚，已是一个关乎生死存亡，能否永续经营的重要课题。

全书架构完整，立论精确，总结了作者十年的辅导经验与学理涵养，而且没有太多的专有名词，浅显易懂，平易近人，是新世纪业者学习顾客满意经营不可多得的入门宝典。

作者介绍:

目录:

[抱怨是最好的礼物](#) [下载链接1](#)

标签

评论

---

[抱怨是最好的礼物](#) [下载链接1](#)

书评

---

[抱怨是最好的礼物](#) [下载链接1](#)