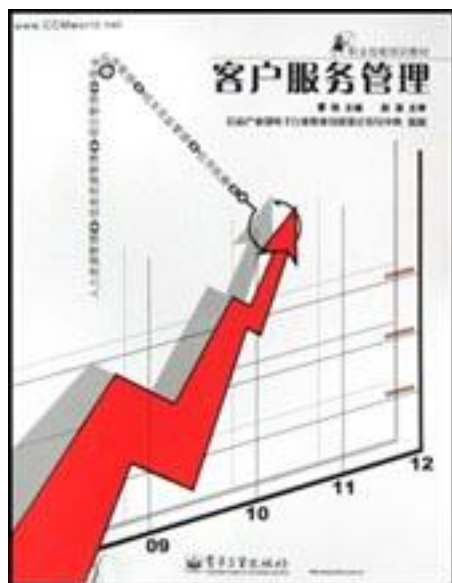


客户服务管理



[客户服务管理_下载链接1](#)

著者:萨拉·库克

出版者:经济管理出版社

出版时间:2005-6

装帧:

isbn:9787802072855

今天的客户都是精蝗的、消息灵通的，并且对于自己所接受的服务具有很高的期望。他们对服务选择、服务速度和服务便利等有更多的要求，他们不愿意被人“卖了”或者被人操纵。因此，地些不能而对这些变化的公司最终必然会使自己的市场份额减少。

本书对市场变化的趋势做了清晰的描述，并介绍了开发和维持客户的具体方法。本书主要阐述了客户管理战略，包括倾听客户心声，建立客户服务宗旨，激励员工创造一流的服务等战略。

本书还阐述了一线员工如休创造比客户要求更高的服务质量，包括个人服务、交货速度以及服务的重要性，创造内部服务文化等方面的方法，以达到改善客户管理，提高盈利性，提高员工士气，保持和提高公司声誉的目的。

本书的内容希望是实际的。它是被设计用做企业的经理人员的参考书和思想源泉，当这

些经理希望把服务质量作为实现竞争优势的一个手段，或者他们已有了这一战略，希望在将来能很好地实施它。

本书介绍了怎样计划、引进、维持和设计来提高客户的满意度和保持度的项目。

作者介绍:

目录:

[客户服务管理_下载链接1](#)

标签

管理

评论

[客户服务管理_下载链接1](#)

书评

[客户服务管理_下载链接1](#)