

客户投诉管理

[客户投诉管理 下载链接1](#)

著者:张梅

出版者:人民邮电出版社

出版时间:2006-1

装帧:简装本

isbn:9787115141705

本书从认识投诉、处理投诉、预防投诉、管理投诉四个方面，深刻全面地分析了客户投诉管理。具体内容包括有关投诉的知识、投诉处理的原则、如何预防投诉、投诉管理的章法、传媒管理与危机公关（含案例）等。

本书适合企业各级管理人员，尤其是客户服务经理、客户投诉经理、地区服务经理、地区销售经理、一线的服务经理、服务人员、销售人员，以及其他直接或间接与客户接触的服务或业务人员阅读。

作者介绍:

目录:

[客户投诉管理 下载链接1](#)

标签

工具书

管理

经管

培训

商业

评论

非服务行业可以参考，但对服务类行业来说，浅了些

[客户投诉管理_下载链接1](#)

书评

[客户投诉管理_下载链接1](#)