

抱怨是金



[抱怨是金_下载链接1](#)

著者:珍妮尔·巴洛

出版者:北京师范大学出版社

出版时间:2007-8

装帧:

isbn:9787303086665

《抱怨是金》分为三部介绍了抱怨是顾客沟通的生命线，实践"抱怨即赠礼"的策略，如

何打造"欢迎抱怨"的企业文化。在《抱怨是金》中列举了很多成功处理顾客抱怨的范例。《抱怨是金》是专为那些与顾客打交道，以及想从顾客的反馈意见中获益的人们而写的。如果企业想诚心诚意地为顾客多做点什么，而不只是空谈以服务顾客为主的企业文化，那么我们建议企业上下必须彻底转变工作态度。如果企业能从一开始就将顾客的抱怨看做顾客对企业的一种赔礼，那么这就为企业和顾客之间建立互动关系开辟了一条新路子，人人均可从中获益。我们的目标是要告诉读者，如何将顾客的抱怨转化为策略性工具，以拓展更多的商机。妥善处理客户的投诉，并用优质服务巧妙地挽回劣质服务带来的消极影响，对很多公司来说，这往往是证明他们能为顾客提供什么样服务的最佳机会。在一些行业里，企业常面临不可预知的突发情况，而且在这些行业中，又有许多企业提供相似的服务，在某些需要主动回复顾客的情况下，服务商应该诚心诚意地告诉顾客，他们多么重视顾客的意见。

作者介绍:

目录:

[抱怨是金_ 下载链接1](#)

标签

经管

客户服务

职场

经济学

评论

[抱怨是金_ 下载链接1](#)

书评

[抱怨是金_下载链接1](#)