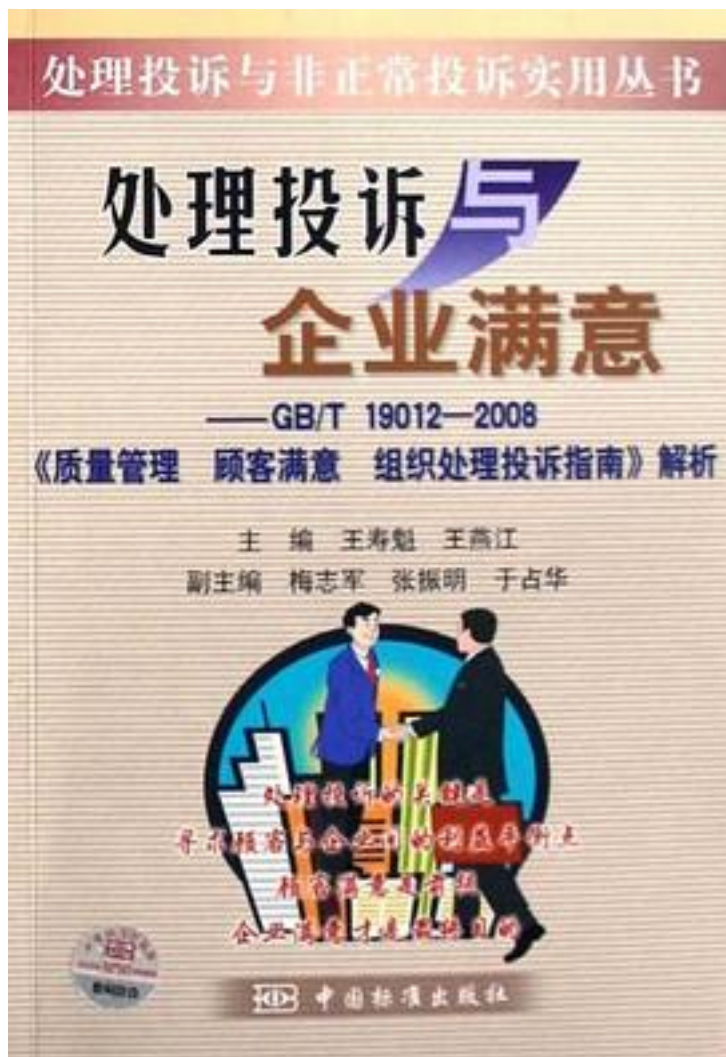


处理投诉与企业满意



[处理投诉与企业满意_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2008-7

装帧:

isbn:9787506650007

《处理投诉与企业满意:GB/T19012-2008质量管理顾客满意组织处理投诉指南解析》是在2005年编写的《处理投诉与顾客满意——国际标准ISO 10002初解》的基础上编写而成的。《处理投诉与企业满意:GB/T19012-2008质量管理顾客满意组织处理投诉指南解析》进一步为企业在处理投诉时应用这一标准提出了基本思路；对如何建立有效的处理投诉体系提出了合理建议，并通过大量案例为企业应对各类投诉提供了实用的方法与技巧。

《处理投诉与企业满意:GB/T19012-2008质量管理顾客满意组织处理投诉指南解析》率先提出了“处理投诉与企业满意”的全新理念，强调指出了顾客投诉和顾客满意之间有着密切的关系，要提高顾客满意度，从企业高层到基层的所有员工都必须高度重视顾客投诉；只有正确而有效地处理顾客投诉，才能为企业赢得更多的客户和更大的利润。

作者介绍:

目录:

[处理投诉与企业满意_下载链接1](#)

标签

评论

[处理投诉与企业满意_下载链接1](#)

书评

[处理投诉与企业满意_下载链接1](#)