

客户服务基础



[客户服务基础_下载链接1](#)

著者:何毓颖

出版者:

出版时间:2009-7

装帧:

isbn:9787040273441

《财经商贸类职业培训用书:客户服务基础》每章均用案例导入，通过对案例的讨论引

出教学内容，使学生通过对社会的认识切人到学习内容；在教材结构上力求采用任务引领教学法和情景教学法编排，围绕客户服务中基本理论和服务实践中的各种技巧两个主题展开编写，主要包括客户服务基本概念、客户服务礼仪、客户心理与目标客户分析、观察与接近客户、与客户进行沟通、客户投诉处理、客户关系维系、卓越客户服务等内容。

作者介绍:

目录:

[客户服务基础_下载链接1](#)

标签

评论

[客户服务基础_下载链接1](#)

书评

[客户服务基础_下载链接1](#)