

# 《零售帝国(诺氏客户服务技巧)》

## 书籍信息

版次：1

页数：241

字数：160000

印刷时间：2002年03月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787800123566

## 编辑推荐

书中以写实的手法描述了诺氏的经营方式和他们是如何为顾客服务的，包括售货员吸引数千名回头客的秘诀，经理们经营商店员的方法，诺氏零售业不断成功的经验和众多实例，充分展示了顾客服务的魅力所在，证明了什么样的服务才是零售业滚滚财源和立于不败之地的保证。

## 内容简介

美国头号连锁零售公司诺得斯特罗姆公司以一种全新的、未曾有过的方式尽力为顾客服务，使得全美，直至世界各地的顾客同他们保持一种长期亲密的联系。书中以写实的手法描述了诺氏的经营方式和他们是如何为顾客服务的，包括售货员吸引数千名回头客的秘诀，经理们经营商店员的方法，诺氏零售业不断成功的经验和众多实例，充分展示了顾客服务的魅力所在，证明了什么样的服务才是零售业滚滚财源和立于不败之地的保证。

## 作者简介

罗伯特·斯佩克特，西雅图自由作家，自1982年起一直为诺德斯特罗姆公司时装集团的《妇女服饰报》等刊物撰稿。

帕特里克·D.迈卡希，在诺氏公司有20年的服务经历，是该公司\*秀的销售人员。

## 目录

### 介绍

第一章 美国头号顾客服务公司

第二章 淘金潮后

第三章 新一代“诺德斯特罗姆模式”的完善

第四章 诺德斯特罗姆企业文化

第五章 商店内部

第六章 企业家的公司

第七章 推销艺术

第八章 诺德斯特罗姆的方式

致谢



本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

[更多资源请访问www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)