

Performance Research Associates, Inc. **HUIPPUPALVELUA ASIAKKAILLE**



Huippupalveluun eli palveluun, jolla on myönteinen ja pysyvä vaikutus asiakkaisiin, tarvitaan muutakin kuin kohteliaisuutta. Paljon muutakin!

Asiakkaat ovat nykyään valistuneempia ja liikkuvaisempia kuin koskaan aikaisemmin. Tässä kirjassa esitellään keinoja ja vinkkejä, joita jokainen asiakaspalvelija tarvitsee asiakkaan tarpeiden onnistuneeksi täyttämiseksi, palveli hän heitä sitten tietokoneen välityksellä, puhelimitse tai kasvotusten.

Kirjassa muun muassa:

- Huippupalvelun peruseriaatteet
- Huippupalvelun menettelytavat
- Ongelmanratkaisu huippupalvelussa
- Huippupalvelun kunto-ohjelma: pidä huolta itsestäsi

ISBN 952-5024-75-X

Koko B5, 140 s.

Hinta 45 € (sis. alv)

Lisätiedot ja tilaukset

Julkaisupäällikkö Kaisa Luoto,

Puh 020 7798 341

kaisa.luoto@rastor.fi