Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Buku

Customer service : kiat melayani pelanggan bebas komplain / Agus Suryana

Agus Suryana

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=3859&lokasi=lokal

---

Abstrak

-Apakah anda kerap menghadapi pelanggan yang rewel
-Apakah anda kerap menghadapi pelanggan yang sulit
-Apakah anda belum pernah menerapkan layanan pelanggan berbasis hati nurani
-Bagaimana kiat agar pelanggan takluk pada anda
-Bagaimana menerapkan CRM (Customer Relationship Management) yang efektif
Jawaban-jawaban pertanyaan tersebut diulas di buku ini dengan gamblang dan praktis tanpa bertele-tele. Selain itu anda akan dibekali dengan berbagai kiat bagaimana melayani pelanggan bukan hanya sebatas tugas kerja saja, tapi lebih sebagai tuntutan untuk menghargai dan memperlakukan pelanggan secara manusiawi. Dalam buku ini anda akan menemui berbagai pembahasan yang menarik, antara lain :
-Kiat membangun kesetiaan pelanggan
-manajemen hubungan pelanggan merupakan investasi
-memahami nilai-nilai yang dimiliki pelanggan
-Menaklukan pelanggan yang sulit
-Kompetensi emosional dalam layanan pelanggan.
-Mengembangkan strategi layanan pelanggan di dalam pasar baru.
-menajalankan kelompok fokus pelanggan.
Buku ini akan menguaps tuntas sebagai topik customer service antara lain :
- Pedoman melayani pelanggan yang bingung.
- Memperluas konsep layanan anda.
- Kiat agar pesanan pelanggan berulang kembali.
- Dasar layanan pelanggan on-line.
- Kiat membangun kesetiaan pelanggan.
- Mengembangkan strategi layanan pelanggan efektif di dalam pasar baru.