Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Buku

Customer service great ideas inspiration : strategi customer service perusahaan-perusahaan dunia dalam melayani dan memenangkan hati konsumen

McGee, Frank

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=6963&lokasi=lokal

---

Abstrak

Di dalam buku ini, pengarang visioner Frank McGee, Ph.D dan Birgitha Robert Ph.D mengisahkan berbagai tantangan dan solusi yang ditemukan oleh para manajer yang memimpin program Customer Service pada berbagai perusahaan besar seperti, Xerok, Levi Strauss dan British Airways. Kisah - kisah ini ditulis berdasarkan hasil wawancara dengan para eksekutif yang berada pada garis depan revolusi Customer Service, dan berdasarkan belasan studi kasus yang dilakukan berbagai perusahaan di seluruh dunia. karena itu, di dalam buku ini anda menemukan berbagai informasi aktual tentang implementasi prinsip - prinsip pemasaran personal.

Strategi Customer Service mengenalkan anda dengan para petualang dunia baru yang berkembang dengan cepat, yaitu dunia Customer Service. Beberapa petualang yang dikisahkan dalam buku ini adalah orang yang telah dikenal luas sebagai manajer yang sukses membangun perusahaan mereka menjadi perusahaan paling berkembang di dunia, seperti Jendral R. Mc Dermott dari USAA, Richard Vague dari First USA Bank, Nina Smith dari Xerox dan James B. Poage dari Sabre.

Bacalah buku ini, dan anda akan memiliki pengetahuan yang lebih luas tentang dunia Customer Service. Dengan berbagai insight baru dan pelajaran berharga tentang manajemen hubungan pelanggan yang disari dari berbagai pengalaman nyata para manajer personal yang sukses, anda pasti akan tahu dan mengerti bagaimana harus melangkahkan kaki di dalam dunia yang baru. Ini adalah dunia di mana berbagai perusahaan saling bersaing dan berlomba untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan keuntungan, menghindari jebakan komoditisasi. Buku ini adalah peta dunia bisnis masa depan, dan karena itu layak dimiliki oleh para eksekutif, manajer dan orang - orang yang ingin berkembang meraih kesuksesan di masa datang. jadilah manajer personal, baca buku ini.