

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Πώς να δημιουργήσετε αφοσιωμένους και κερδοφόρους πελάτες 5
2. Ο ρόλος του καταναλωτή για κάθε επιχείρηση 8
3. Παρέχοντας εξελιγμένες υπηρεσίες στον πελάτη .. 19
4. Στρατηγικός προγραμματισμός για την επίτευξη του στόχου 61
5. Επιρροή των σύγχρονων καταναλωτών στις δυνατότητες μιας επιχείρησης 63
6. Τι είναι ποιοτική εξυπηρέτηση 67
7. Στοιχεία υπηρεσιών προς τους πελάτες 69
8. Σύνδεση πελάτη και ποιοτικής εξυπηρέτησης 73
9. Γιατί είναι σπάνια η ποιοτική εξυπηρέτηση 76
10. Η διαφοροποίηση των σύγχρονων πελατειακών σχέσεων 79
11. Η δημιουργία κλίματος εξυπηρέτησης του πελάτη .. 81
12. Συντονισμένο Marketing 84
13. Οι παράγοντες της ποιοτικής εξυπηρέτησης 85
14. Όροι για ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών 88