顧客服務管理 期中考前重點複習

第一章 顧客服務的系統觀點

第一節 好的行銷與壞的顧客服務

第二節 為什麼顧客服務很重要

第二章 顧客服務與行銷

第一節 顧客服務的本質與行為

第二節 顧客服務與行銷策略

第三節 顧客服務與品牌管理

第四節 顧客服務與內部行銷

第三章 顧客服務與關係管理

第一節 服務接觸

第二節 顧客關係管理

第三節 關係品質與價值

第四章 顧客服務與品質管理

第一節 服務品質概念

第二節 服務品質管理

第三節 服務品質設計

第四節 服務品質評估

第五章 顧客服務與人力資源管理

第一節 顧客服務人力資源策略

第二節 顧客服務人力訓練與發展

第六章 顧客服務知識管理

第一節 顧客知識管理的概念

第二節 顧客知識管理的內容

第三節 顧客知識管理的應用

第七章 顧客服務資料倉儲

第一節 顧客資料倉儲的概念

第二節 顧客資料倉儲的架構