

物流经营:物流服务业成功的原则 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/169/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E7_BB_8F_E8_c31_169664.htm (1) 重视承诺，实现承诺。承诺的大小不是成败关键，成败的关键在于能否持续性；能够持续，才能累积信用，获得信任。(2) 了解客户的满意程序。根据美国尼尔森调查结果：在不满意的顾客中有七成以上不会向企业抱怨，这个比率在习惯于“忍气吞声”、“息事宁人”、“吃亏就是占便宜”的中国社会中恐怕还要更高。定期的顾客问卷调查、访问都是企业可采行的办法。(3) 第一次便将服务做好。第一次便将服务做好的好处有：顾客满意并提升其忠诚度；免除还要提供第二次服务（补偿性服务）所增加的成本；减小顾客对公司进行负面宣传的机会；增加员工提供满意服务的信心与意愿。因此，公司就有良善的服务流程管理。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com