

顾客之心要掌握：谨防竹篮打水空 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/288/2021_2022__E9_A1_BE_E5_AE_A2_E4_B9_8B_E5_c123_288509.htm

顾客是上帝，他们只会和那些能真正满足他们需要的公司打交道，对那些不懂他们需要的公司，总是避而远之的。顾客是生意人的衣食父母，提高顾客的满意度是最新的致胜武器。几乎是一夜之间，经济发生了巨大的变化，我们已经进入了由从事服务的公司而不是由从事制造的公司占主导地位的时代。因此，这种新时代的消费者对服务质量的重视远远超过了对其他因素的重视。然而，只有很少的公司对顾客友好，或属于服务导向型。事实上，许多大公司已经失去了服务质量的控制，同时也失去了优质服务所带来的竞争优势。即使对那些生产产品的公司，顾客也期望服务质量是产品的一个组成部分。绝大多数经济机构是在出售服务，但是只有极少的公司在真正地给予服务。严峻的形势是越来越多的消费者决定和那些真正满足他们需要的公司打交道，而不是和那些只讲不做的公司打交道。他们对那些不能满足他们需要的公司，避而远之。

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