

Panduan Layanan Konsumen

Jutaan bahkan milyaran rupiah kerap dikeluarkan orang untuk usaha-usaha menggaet konsumen. Namun, bukan tidak mungkin usaha itu akan sia-sia dalam sekejap apabila tidak disertai pelayanan kepada konsumen yang memuaskan.

Buku ini memberikan panduan singkat bagaimana menyediakan pelayanan konsumen yang bukan hanya memadai, tetapi memuaskan. Berbagai pokok soal yang berkaitan dengan pelayanan konsumen yang sering timbul, seperti bagaimana menghadapi konsumen yang sulit, bagaimana berkomunikasi secara lisan maupun tertulis, diuraikan secara singkat dan padat sehingga panduan ini mudah digunakan. Contoh-contoh kasus and saran penyelesaian yang dapat diambil juga disertakan dalam buku ini untuk memperkaya wawasan anda.

