

فهرست مطالب

| | | |
|-----|---|---|
| ۱۱ | شناخت مشتریان | ۱ |
| ۲۹ | مفهوم خدمت: ارزش آفرینی مشتری پسند | ۲ |
| ۴۹ | معیارهای بهسازی عملکرد | ۳ |
| ۶۷ | مدیریت شکایتهای مشتری در راه افزایش سود | ۴ |
| ۸۵ | وفادارسازی | ۵ |
| ۱۰۱ | انسانها منبع خدمات برجسته اند | ۶ |
| ۱۲۳ | چرخ ثروت آفرینی مدیریت خدمات | ۷ |