

خدمة العملاء

CUSTOMER SERVICE

مدخل اتصالي سلوكي متكامل

تأليف

الأستاذ الدكتور ناجي معلا

دكتورة الفلسفة في التسويق والترويج
أستاذ التسويق في جامعة نيويورك للتكنولوجيا



ناشرون وموزعون

قائمة المحتويات

7	مقدمة الكتاب
11	الفصل الأول: الخدمة وخصائصها
27	الفصل الثاني: مفهوم خدمة العملاء
43	الفصل الثالث: بناء وإدارة العلاقة مع العملاء
71	الفصل الرابع: الجوانب السلوكية في شراء الخدمة
95	الفصل الخامس: الإدراك الإنساني في خدمة العملاء
121	الفصل السادس: أنماط العملاء وطرق التعامل معهم
149	الفصل السابع: اعتراضات العملاء وأساليب معالجتها
173	الفصل الثامن: إدراك العملاء للخدمة
181	الفصل التاسع: توقعات العملاء حول الخدمة
191	الفصل العاشر: جودة الخدمة وطرق قياسها
205	المراجع