

Qualité et engagements de service

Type de contenu : Texte

Type de médiation : sans médiation

Titre(s) : Qualité et engagements de service [Texte imprimé] ; Laurent Hermel

Auteur(s) : Hermel, Laurent (1947-....)

Editeur, producteur : Saint-Denis-la-Plaine : AFNOR, 2003
(Paris; Impr. nationale)

Description matérielle : 47 p.
: 19 x 10 cm

Collection : À savoir 45

ISBN : 2-12-505055-2

Appartient à la collection : À savoir (Paris La Défense) 1281-4105 45

Autres classifications : NAB_11-064

Classification décimale Dewey : 658.562 23

Note(s) : Bibliogr.

Résumé ou extrait : Présente une démarche globale pour garantir la qualité et la transparence du service et investir l'ensemble des acteurs de l'entreprise dans la satisfaction et la fidélisation des clients.

Sujet(s) : Guides, manuels, etc.

Marketing

fidélisation

relations avec la clientèle

Sujet - Nom commun : Relations avec la clientèle

Référenciation

Forme, genre ou caractéristiques physiques : Guides pratiques