

1. Cover dan back cover



2. Daftar Penulis

Service Excellence

Suparman HL
Vina Islami
Fera Nelfianti

 GRAHA ILMU

Service Excellence

oleh Suparman HL; Vina Islami; Fera Nelfianti

Hak Cipta © 2019 pada penulis

Edisi Pertama; Cetakan Pertama ~ 2019



GRAHA ILMU

Ruko Jambusari 7A Yogyakarta 55283

Telp: 0274-889398; 0274-882262; Fax: 0274-889057;

Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun, secara elektronis maupun mekanis, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya, tanpa izin tertulis dari penerbit.

ISBN: 978-623-228-190-5

Buku ini tersedia sumber elektronisnya

DATA BUKU:

Format: 17 x 24 cm; Jml. Hal.: viii + 80; Kertas Isi: HVS 70 gram; Tinta Isi: BW; Kertas Cover: Ivori 260 gram; Tinta Cover: Colour; Finishing: Perfect Binding; Laminasi Doff.

3. Daftar isi



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	V
Daftar Isi	Vii
Bab 1 Menegal Service Excellence	1
Bab 2 Berawal Dari Pelanggan	9
Bab 3 Prinsip Dasar Pelayanan Pelanggan	21
Bab 4 Komunikasi Dengan Pelanggan	31
Bab 5 Mengontrol Kecerdasan Emosi	41
Bab 6 Strategi Pelayanan Pelanggan	49
Bab 7 Mengukur Kinerja Pelayanan	65
Glosarium	73
Daftar Pustaka	75
Daftar Indeks	77

-oo0oo-