

<<企业电话服务>>

图书基本信息

书名：<<企业电话服务>>

13位ISBN编号：9787040177046

10位ISBN编号：7040177048

出版时间：2009-12

出版时间：郑彬 高等教育出版社 (2009-12出版)

作者：郑彬

页数：95

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<企业电话服务>>

内容概要

《企业电话服务》是财经商贸类职业培训用书。

全书内容包括：走近呼叫中心、电话座席员素质、呼入电话服务、咨询电话业务、投诉电话处理、客户回访及电话销售。

为营造教学氛围，全书每章均用案例导入，通过对案例的讨论引出教学内容，使学生从对社会的认识切入到学习内容。

每章后有案例学习及实训，便于教师组织课堂教学和学生课后复习与自测。

《财经商贸类职业培训用书·企业电话服务》可作为中等职业学校客户服务与管理专业企业电话服务课程的教学用书，也可以作为职业院校及其他各类社会教育、短期培训的教材。

书籍目录

第1章 走近呼叫中心1.1 呼叫中心1.1.1 呼叫中心概述1.1.2 呼叫中心系统结构1.1.3 呼叫中心功能模块1.2 呼叫中心的组织结构及岗位设置1.2.1 呼叫中心的组织结构1.2.2 呼叫中心主要岗位及工作职责1.3 呼叫中心员工选聘1.3.1 招聘录用的硬性标准1.3.2 招聘录用的软性指标1.4 案例学习与实训1.4.1 发达国家和地区呼叫中心产业的经验和教训1.4.2 寻找身边的呼叫中心第2章 电话座席员素质2.1 基本素质与心态2.1.1 呼叫中心座席员应具备的基本素质2.1.2 培养积极的工作心态2.1.3 座席员声音塑造2.1.4 正确使用语言2.2 工作姿势与表情2.2.1 座席员的工作姿势2.2.2 座席员的工作表情2.3 座席员的电话语言2.3.1 尽量正面表述,减少负面用语2.3.2 选用积极语言,避免消极用语2.4 接听电话的礼仪2.4.1 接听电话的基本礼仪2.4.2 呼出电话的基本礼仪2.5 案例学习与实训2.5.1 接听电话案例2.5.2 电话礼仪实训第3章 呼入电话服务3.1 呼入电话沟通3.1.1 接电话前的准备3.1.2 呼入电话沟通的技巧3.2 对不同性别客户的电话说服技巧3.2.1 对男性客户的电话说服技巧3.2.2 对女性客户的电话说服技巧3.3 对不同性格客户的电话说服技巧3.3.1 客户分类3.3.2 对老实型客户的电话说服技巧3.3.3 对犹豫型客户的电话说服技巧3.3.4 对沉默型客户和健谈型客户的电话说服技巧3.4 对“头疼客户”的电话服务技巧3.4.1 对骚扰电话的服务技巧3.4.2 对恐吓电话的服务技巧3.4.3 对挖苦型客户的电话服务技巧3.4.4 对讲话听不清或很难懂的客户的电话接听技巧3.5 案例学习与实训3.5.1 中国光大银行95595客服中心3.5.2 如何接听陌生来电第4章 咨询电话业务4.1 接听咨询电话4.1.1 接听咨询电话呼入步骤4.1.2 咨询服务类呼入型座席员的绩效考核4.2 倾听技巧4.2.1 电话沟通中的倾听技巧4.2.2 电话沟通中的提问原则4.3 专业化产品介绍和服务4.3.1 全方面掌握产僵知识4.3.2 沟通脚本展现独到见解4.4 客户资料分类4.4.1 优质客户4.4.2 VIP客户4.4.3 牛客4.4.4 磨客4.4.5 友善外在型客户4.5 案例学习与实训4.5.1 推荐产品并达成销售4.5.2 推广电子传真——案例变造第5章 投诉电话处理5.1 投诉处理的方法和步骤5.1.1 客户投诉的原因与需要5.1.2 投诉处理的方法5.1.3 投诉处理的步骤5.2 投诉处理中的沟通方法5.2.1 投诉处理中的沟通方法5.2.2 电话投诉处理的注意事项5.3 案例学习与实训5.3.1 一次成功的投诉处理5.3.2 寻找金牌电话服务人员第6章 客户回访6.1 回访前的准备6.1.1 客户分类6.1.2 分析客户需求6.1.3 确定合适的客户回访方式6.1.4 回访问题的准备工作6.2 合适的回访时间及内容6.2.1 合适的回访时间6.2.2 回访的内容6.3 案例学习与实训6.3.1 小球撬动大球——方正科技集团创新回访形式6.3.2 制定正确的客户回访制度第7章 电话销售7.1 电话销售前的准备7.1.1 专业准备7.1.2 心理准备7.2 电话销售流程7.2.1 电话销售流程7.2.2 电话增值服务销售实例7.3 电话销售拒绝的应对7.3.1 六种难以拒绝的开场白7.3.2 其他应对拒绝法7.3.3 销售沟通过程中客户异议的处理7.4 案例学习与实训7.4.1 有口皆碑的中国移动服务也需要不断学习7.4.2 模拟电话营销参考文献

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>