

<<客服人员技能培训>>

图书基本信息

书名：<<客服人员技能培训>>

13位ISBN编号：9787111128786

10位ISBN编号：7111128788

出版时间：2004-3

出版时间：机械工业出版社

作者：特里·吉伦

页数：197

译者：魏清江

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>

<<客服人员技能培训>>

内容概要

《客服人员技能培训》是一本“培训快餐”，为专业培训师，咨询师、客服团队的主管和经理提供了便捷，实用的客服人员技能培训实践指南，从而使企业达到优秀的客服水平，有助于战略目标的实现。

<<客服人员技能培训>>

作者简介

特里·吉伦是一名咨询顾问培训师,1也是一位为其他培训师提供培训教材的有经验的作者.a他所写的培训教材被世界各地的培训师使用,1被翻译成16种语言.a除了做咨询顾问和写作外,1特里还是一位网上学习课程的专家,1PrimeLearning.0comcc(www.0primelearning.0com)就是他的作品

<<客服人员技能培训>>

书籍目录

序前言培训课程介绍培训课程索引第1章 客户关怀的重要性 第2章 客户关怀的概念 第3章 客户关怀的财务收益 第4章 客户真正要买什么 第5章 客户满意矩阵 第6章 客户关怀的要与不要 第7章 客户敏感度水平 第8章 印象一刻 第9章 企业投标 第10章 面对面沟通 第11章 电话沟通 第12章 电子邮件沟通 第13章 难缠的客户 第14章 价值链管理 第15章 客户关系管理 第16章 领导客户关怀 术语表 译者后记 1951a1 1a 111 111a1a1

<<客服人员技能培训>>

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>