

<<客服主管高效工作手册>>

图书基本信息

书名：<<客服主管高效工作手册>>

13位ISBN编号：9787111244783

10位ISBN编号：7111244788

出版时间：2008-6

出版时间：机械工业出版社

作者：杨琼,石真语,石真语 编,杨琼 编

页数：288

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>

## <<客服主管高效工作手册>>

### 内容概要

本书以客服主管的实际岗位职责为出发点，从客服主管岗位描述，高校克服团队建设，高效客服系统的实施，客户信息系统的管理，客户投诉与关怀管理，客户满意度和忠诚度管理，客户关系管理，客服部胡椒中心管理，卓越的客户服务技巧9个方面，对客服主管在工作中面临的问题进行了全程式知道，并对客服主管应掌握的管理技能进行了归纳和提炼，便于客服主管迅速抓住哦归纳工作的核心与关键，深入理解该岗位所需要的各种知识和技能，是客服主管进行高效率，规范化管理和迅速提升自身能力的参照范本。

光盘内容与指导手册相对应，为每章配备针对性的表格、制度、流程、模板等实用工具，灵活运用，即可实现在轻松的工作中创造卓越的客户服务工作绩效。

## <<客服主管高效工作手册>>

### 作者简介

杨琼，经济学硕士，中央财经大学政府管理学院副教授，曾任继续教育学院院长。

在长期的工作实践中，对企业客户服务工作中的团队建设和培训课程设计有深入的了解和研究，长于客户服务艺术，在客户沟通、满意度调查、投诉处理、客户关怀等方面有着多年的教育培训经验，曾参与指导多家企业的客户服务系统的筹建工作。

## &lt;&lt;客服主管高效工作手册&gt;&gt;

## 书籍目录

前言第一章 客服主管岗位描述第一节 客服主管的工作职责一、客服主管的工作内容二、客服主管的工作权责三、客服主管的胜任能力第二节 客服部的组织结构与职责一、客服部的组织结构二、客服岗位人员的工作内容和能力要求三、客户服务涵盖部门的工作职责附录1 高低效行为对照表附录2 经典案例解说附录3 工作技能检测及问答与反思第二章 高效客服团队的建设第一节 高效客服团队的性质一、高效客服团队的特征二、高效客服团队的合作方式三、高效客服团队的文化建设第二节 优秀客服人员的甄选与配置一、优秀客服人员的素质能力要求二、优秀客服人员的招聘与考核三、客服人员的配置方法第三节 客服人员的培训与激励一、客服人员的培训措施二、客服人员的培训效果评估三、客服人员的绩效考核体系四、客服人员的薪酬设计与晋升制度五、客服中心的激励内容、原则和形式附录1 高低效行为对照表附录2 经典案例解说附录3 工作技能检测及问答与反思第三章 高效客服系统的实施第一节 高效客户服务流程设计一、高效客户服务流程的设计内容二、高效客户服务流程的设计方法三、5种客户服务流程介绍第二节 优质客户服务标准设计一、客户的优质服务需求分析二、优质服务标准的3大要素三、制定优质客户服务标准的方法第三节 高效客户服务实施一、客户服务系统的实施办法二、客户服务系统的评估与改进附录1 高低效行为对照表附录2 经典案例解说附录3 工作技能检测及问答与反思第四章 客户信息系统的管理第一节 建立客户信息库一、客户信息的收集步骤和方法二、客户信息的整理和利用三、客户信息的分类与保管第二节 客户资信管理一、客户资信调查的内容二、客户资信评估的原则和方法.....第五章 客户投诉与关怀管理第六章 客户满意度和忠诚度管理第七章 客户关系管理第八章 客服部呼叫中心管理第九章 卓越的客户服务技巧

## <<客服主管高效工作手册>>

### 章节摘录

第一章 客服 第一节 客服主管的工作职责 一、客服主管的工作内容1. 参与制定客户服务理念 客户服务理念是企业服务的宗旨和文化。

客服主管须站在企业、客户及市场的角度分析,得出两方面内容。

基本的服务理念。

例如,“以客户为中心,真诚为客户服务”“没有客户的满意度就没有我们的价值”等。

具体的服务标准。

例如,建立符合ISO9001:2000国际质量体系认证的标准,设立24小时热线电话服务,制定五星级服务体系等。

2. 设计客户服务流程 客服主管根据企业的业务流程和客服需求等因素设计客户服务流程。科学的客户服务流程需要满足两方面的要求。

以客户需求为导向。

例如,产品咨询服务流程,客户投诉管理服务流程等。

便于服务的传送。

例如,以信息为导向传送客户服务内容等。

3. 配置客户服务人员 客服主管在配置客户服务人员时,须注意5方面。

质量配置。

当客户服务人员的素质低于岗位要求时,可采用技能性培训或转岗等方法调节人员的使用情况;当客户服务人员的素质高于岗位要求时,则应将其提升到更高的岗位。

人员使用效果。

根据绩效与能力的关系划分4个象限:A象限为绩效好、能力高的客户服务人员;B象限为绩效好、能力低的客户服务人员;c象限为能力高、绩效差的客户服务人员;D象限为能力低、绩效差的客户服务人员,如图1—1所示。

实际工作中,客服主管须留住A象限的客户服务人员,培训B象限的客户服务人员,提升其工作能力,激励c象限的客户服务人员,培训、鉴定或淘汰D象限的客户服务人员。

工作负荷状况。

客服部门的人力配置应与其所承担的工作量相对应,如果客户服务人员的工作负荷太大,可另外增加岗位。

如果客户服务人员的工作负荷太小,可合并或撤销相关岗位。

## <<客服主管高效工作手册>>

### 编辑推荐

岗位胜任与技能提升的深度解脱，工作改善与高效执行的完美方案，告诉您如何在轻松的工作中创造卓越的绩效！

<<客服主管高效工作手册>>

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>