

<<客服管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<客服管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787111257530

10位ISBN编号：7111257537

出版时间：2009-1

出版时间：机械工业出版社

作者：周仁钺，龚嫆 编著

页数：476

字数：539000

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>

<<客服管理工具箱>>

前言

《客服管理工具箱》以客户服务管理的工作模块为基础，力求精简、准确地将客户服务的工作标准、工作流程、制度规范、管理表单阐释清楚，并依照客户服务工作的内在逻辑进行组合，完整再现高标准的客户服务工作系统。

本书在写作过程中，首先从客户服务部的组织结构入手，并由此逐层展开，从岗位说明书过渡到工作模块，旨在对客户服务工作进行深入、具体的职能界定。

其次，紧紧围绕客服管理的关键业务模块运用大量图表进行阐述，以“实务”“可操作”为准则，保证了本书的实用性和专业性。

本书是高效率客户服务管理的工具书和操作手册。

本书内容结构上主要有以下特点：1.细化工作标准本书共分14大内容版块，每一工作板块按照客户服务管理的内在逻辑，分解出了相应的关键管理要点。

针对每一个关键管理要点实施多层级的分解，提供细化的工作标准。

客服人员只要按照工作标准的内容、步骤、执行标准逐层展开，即可实现高效率的工作目标。

2.优化工作流程在细化工作标准的基础上，实施流程优化。

通过对客服管理流程的节点、责任人、内容说明以及相关文件进行针对性解说，为客服人员提供了一套全面、准确和精简的客户服务作业流程。

3.固化管理制度为落实和规范客户服务工作，督导和改善客服人员的工作过程，本书针对每个关键管理要点提供了相应的管理制度，具有实用性和专业性特点，有利于客服人员实施和操作。

<<客服管理工具箱>>

内容概要

本书以客户服务部的工作内容为出发点，从客户服务组织结构与岗位说明书、客服人员招聘管理、客服人员培训管理、客服人员薪酬管理、客服人员绩效管理、客户服务产品管理、客户服务信息管理、售后服务管理、客户投诉管理、客户满意度管理、客户忠诚度管理、大客户管理、呼叫中心管理和客服管理的实用模型，共14个方面，对客户服务部工作中的管理工作进行了系统归纳，提供了各事物环节中的工作标准、工作流程、管理制度和各种管理表单，是一部实实在在的让客服管理人员拿来即用的工具书。

<<客服管理工具箱>>

书籍目录

前言第一章 客户服务部组织结构与岗位说明书 第一节 客户服务部组织结构 第二节 客户服务部岗位说明书第二章 客户服务人员招聘管理 第一节 客户服务人员招聘管理工作标准 第二节 客户服务人员招聘管理工作流程 第三节 客户服务人员招聘管理制度范本 第四节 客户服务人员招聘管理表单范本第三章 客户服务人员培训管理 第一节 客户服务人员培训管理工作标准 第二节 客户服务人员培训管理工作流程 第三节 客户服务人员培训管理制度范本 第四节 客户服务人员培训管理表单范本第四章 客户服务人员薪酬管理 第一节 客户服务人员薪酬管理工作标准 第二节 客户服务人员薪酬管理工作流程 第三节 客户服务人员薪酬管理制度范本 第四节 客户服务人员薪酬管理表单范本第五章 客户服务人员绩效管理 第一节 客户服务人员绩效管理工作标准 第二节 客户服务人员绩效管理工作流程 第三节 客户服务人员绩效管理制度范本 第四节 客户服务人员绩效管理表单范本第六章 客户服务产品管理 第一节 客户服务产品管理工作标准 第二节 客户服务产品管理工作流程 第三节 客户服务产品管理制度范本 第四节 客户服务产品管理表单范本第七章 客户服务信息管理 第一节 客户信息管理工作标准 第二节 客户信息管理工作流程 第三节 客户信息管理制度范本 第四节 客户信息管理表单范本第八章 售后服务管理 第一节 售后服务管理工作标准 第二节 售后服务管理工作流程 第三节 售后服务管理制度范本 第四节 售后服务管理表单范本第九章 客户投诉管理 第一节 客户投诉管理工作标准 第二节 客户投诉管理工作流程 第三节 客户投诉管理制度范本 第四节 客户投诉管理表单范本第十章 客户满意度管理 第一节 客户满意度管理工作标准 第二节 客户满意度管理工作流程 第三节 客户满意度管理制度范本 第四节 客户满意度管理表单范本第十一章 客户忠诚度管理 第一节 客户忠诚度管理工作标准 第二节 客户忠诚度管理工作流程 第三节 客户忠诚度管理制度范本 第四节 客户忠诚度管理表单范本第十二章 大客户管理 第一节 大客户管理工作标准 第二节 大客户管理工作流程 第三节 大客户管理制度范本 第四节 大客户管理表单范本第十三章 呼叫中心管理 第一节 呼叫中心管理工作标准 第二节 呼叫中心管理工作流程 第三节 呼叫中心管理制度范本 第四节 呼叫中心管理表单范本第十四章 客户关系管理的实用模型

<<客服管理工具箱>>

章节摘录

插图：

<<客服管理工具箱>>

编辑推荐

《客服管理工具箱》适用性最强：适合企业中从事客服管理、销售支持、市场拓展等工作的人员使用，有助于提高工作效率，全面做好客服工作。

实用性最佳：内容完全根据客户服务的职能模块设计，符合客服工作的实际需要。

随书附赠光盘。

包括实用图表内容，实现拿来即用，为客服工作者节省大量时间和精力。

涵盖面最广：全书14大内容板块，通过分解和细化每一内容板块提取管理要点，每一管理要点均提供执行标准、工作流程、管理制度和实用表单等内容。

资料量最大：《客服管理工具箱》包含经过作者认真删选、修正、设计的几百个工作标准、流程图、管理制度和工作表单等。

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>