

<<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：9787111332763

10位ISBN编号：7111332768

出版时间：2011-3

出版时间：机械工业

作者：周仁钺//龚嫱

页数：476

字数：553000

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>>

内容概要

本书以客户服务部的工作内容为出发点，从客户服务部组织结构与岗位说明书、客户服务人员招聘管理、客户服务人员培训管理、客户服务人员薪酬管理、客户服务人员绩效管理、客户服务产品管理、客户服务信息管理、售后服务管理、客户投诉管理范本、客户满意度管理、客户忠诚度管理、大客户管理、呼叫中心管理和客户关系管理的实用模型，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，提供了各个环节中的工作标准、工作流程、管理制度、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

- 一、职能型组织结构
- 二、流线型组织结构

第二节 客户服务部岗位说明书

- 一、客户服务经理的岗位说明书
- 二、客户服务主管的岗位说明书
- 三、客户信息管理专员的岗位说明书
- 四、售后服务专员的岗位说明书
- 五、客户投诉管理专员的岗位说明书
- 六、客户关系管理专员的岗位说明书
- 七、大客户服务专员的岗位说明书

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

- 一、客户服务人员招聘渠道选择标准
- 二、客户服务人员招聘过程管理标准
- 三、客户服务人员招聘日程安排标准
- 四、客户服务人员面试管理标准
- 五、客户服务人员专业技能测试标准
- 六、客户服务人员招聘工作考核标准
- 七、客户服务人员招聘成本控制标准

第二节 客户服务人员招聘管理工作流程

- 一、客户服务人员招聘流程
- 二、客户服务人员内部招聘流程
- 三、客户服务人员外部招聘流程
- 四、客户服务人员入职流程
- 五、客户服务人员招聘考核流程

第三节 客户服务人员招聘管理制度范本

- 一、客户服务人员招聘管理制度
- 二、客户服务人员招聘流程管理制度
- 三、客户服务人员甄选录用制度
- 四、客户服务人员试用期管理制度

第四节 客户服务人员招聘管理表单范本

- 一、用工需求表
- 二、岗位需求表
- 三、招聘宣传表
- 四、求职申请单
- 五、人员增减申请表
- 六、人员调动申请表
- 七、招聘工作计划表
- 八、应聘人员登记表
- 九、面试评估表
- 十、人员试用核定表
- 十一、新员工甄选报告表

<<客服管理工具箱>>

十二、复试通知单

十三、录用通知书

十四、聘用合同书

十五、招聘时间控制表

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

一、客户服务人员培训计划管理标准

二、客户服务人员培训过程管理标准

.....

第四章 客户服务人员薪酬管理

第五章 客户服务人员绩效管理

第六章 客户服务产品管理

第七章 客户服务信息管理

第八章 售后服务管理

第九章 客户投诉管理范本

第十章 客户满意度管理

第十章 客户忠诚度管理

第十一章 客户忠诚度管理

第十二章 大客户管理

第十三章 呼叫中心管理

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

版权页：插图：

<<客服管理工具箱>>

编辑推荐

《客服管理工具箱(第2版)》超级实用、全面的客服管理百宝箱适合置于案头，随用随查。

《客服管理工具箱(第2版)》特点：适用性强。

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。

实战性强。

来自于长期客服咨询的实战总结，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，拿来即用，为客服工作者节省大量的时间和精力。

涵盖面广。

全书14大内容板块，通过分解和细化提取了相关管理要点。

每一管理要点均提供工作标准、工作流程、管理制度和管理表单。

资料量大。

全书包含经过作者认真筛选、修正、设计的数百个表单、图表，适合作为客服案头工具书，随时查询使用。

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>