

<<客户关系建立与维系>>

图书基本信息

书名：<<客户关系建立与维系>>

13位ISBN编号：9787114092046

10位ISBN编号：7114092040

出版时间：2011-7

出版时间：人民交通出版社

作者：方文 主编

页数：84

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>

## <<客户关系建立与维系>>

### 内容概要

《客户关系建立与维系(汽车运用技术专业)》为四川交通职业技术学院国家示范建设汽车运用技术专业重点专业教学研究与改革成果之一。

全书共5个学习任务，包括潜在客户关系维系、负担客户关系维系、小溪客户关系维系、流星客户关系维系、黄金客户关系维系。

本教材可供高职汽车运用技术专业学生使用，也可供相关岗位培训参考。

## <<客户关系建立与维系>>

### 书籍目录

- 学习任务1 潜在客户关系维系
- 学习任务2 负担客户关系维系
- 学习任务3 小溪客户关系维系
- 学习任务4 流星客户关系维系
- 学习任务5 黄金客户(VIP)关系维系
- 参考文献

## <<客户关系建立与维系>>

### 章节摘录

情绪化的：变得顽固、小孩子气、不礼貌、不感兴趣、没有耐心等，常与口语的抱怨一起表现出来。

(5) 针对因产品质量、服务质量（服务态度、维修价格、维修时间、配件供应时间）、维修质量（一次修复率）不满造成的客户投诉，请分析客户投诉的六大心理状态及投诉内容。

客户投诉的六大心理状态：  
· 状态一：发泄的心理。

客户遭遇不满而投诉，将怒气和怨气发泄出来，不快的心情被释放，心理得以平衡。

· 状态二：尊重的心理。

所有客户投诉都希望得到商家的关注与尊重。

· 状态三：补救的心理。

客户期望的补救不仅指财产上的，还有精神上的。

· 状态四：认同的心理。

客户在投诉过程中，一般都会努力证明自己的投诉正确和有理。

· 状态五：表现的心理。

客户投诉往往是潜在的表现欲。

· 状态六：报复的心理。

投诉预期与企业方给予的相差过大时，客户会产生报复情绪。

.....

<<客户关系建立与维系>>

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>