

<<客户服务管理工作细化执行与模板>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理工作细化执行与模板>>

13位ISBN编号：9787115249968

10位ISBN编号：7115249962

出版时间：2011-4

出版时间：人民邮电

作者：程淑丽

页数：355

字数：321000

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>

## <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

### 内容概要

本书最大的特色是以目标为导向，以工作流程为中心，通过大量的制度、细则、方案、表单等工具和模板，帮助读者将客户服务管理工作落实到位。

本书细化了客户服务管理规划、客户信息库建设与管理、客户关系管理、大客户管理、售后服务管理、客户投诉管理、客户信用管理、网络客户服务管理、客户服务质量管理和呼叫中心管理共十大项工作，为客户服务管理人员开展工作提供了科学有效的模板库和细化执行手册。

本书适合客户服务管理人员、企业培训师、企业咨询师和高校相关专业师生阅读使用。

书籍目录

第一章 客户服务管理岗位设计与工作事项

第一节 客户服务管理岗位设计与目标分解

一、客户服务管理岗位设计

- (一) 一般类型客户服务管理岗位设计范例
- (二) 技术类型客户服务管理岗位设计范例
- (三) 专业服务类型客服管理岗位设计范例
- (四) 中小型呼叫中心岗位设计范例
- (五) 大型呼叫中心岗位设计范例
- (六) 呼入型呼叫中心岗位设计范例
- (七) 呼出型呼叫中心岗位设计范例

二、客户服务各岗位目标分解

- (一) 客户管理岗位工作目标
- (二) 客户关系岗位工作目标
- (三) 售后服务岗位工作目标
- (四) 客户投诉岗位工作目标
- (五) 大客户管理岗位工作目标
- (六) 客户信息岗位工作目标
- (七) 呼叫中心岗位工作目标

第二节 客户服务管理各岗位工作事项

一、客户管理岗位工作明细

- (一) 客户总监工作明细表
- (二) 客户服务经理工作明细表

二、客户关系岗位工作明细

- (一) 客户关系主管工作明细表
- (二) 客户关系专员工作明细表

三、售后服务岗位工作明细

- (一) 售后服务主管工作明细表
- (二) 售后服务专员工作明细表

四、客户投诉岗位工作明细

- (一) 客户投诉主管工作明细表
- (二) 客户投诉专员工作明细表

五、大客户管理岗位工作明细

- (一) 大客户主管工作明细表
- (二) 大客户开发专员工作明细表

六、客户信息岗位工作明细

- (一) 客户信息主管工作明细表
- (二) 客户信息专员工作明细表

七、呼叫中心岗位工作明细

- (一) 呼叫中心经理工作明细表
- (二) 座席班长工作明细表
- (三) 座席员工作明细表

第二章 客户服务管理规划细化执行与模板

第一节 客户服务标准制定流程与工作执行

一、客户服务标准制定流程与工作细化

- (一) 客户服务标准制定工作流程

## <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

(二) 客户服务标准制定控制程序

二、客户服务标准制定执行工具与模板

(一) 客户服务需求调查表

(二) 座席员客户服务标准模板

(三) 维修员客户服务标准模板

第二节 客户服务流程设计与管理流程与工作执行

一、客户服务流程设计与管理流程与工作细化

(一) 客户服务流程设计与管理工作流程

(二) 客户服务流程设计与管理控制程序

二、客户服务流程设计与管理执行工具与模板

(一) 客户服务业务流程调查表

(二) 座席员客户服务工作流程模板

(二) 维修员客户服务工作流程模板

第三节 客服人员管理流程与工作执行

一、客服人员招聘管理流程与工作细化

(一) 客服人员招聘工作流程

(二) 客服人员招聘控制程序

二、客服人员培训管理流程与工作细化

(一) 客服人员培训管理工作流程

(二) 客服人员培训管理控制程序

二、客服人员考核管理流程与工作细化

(一) 客服人员考核管理工作流程

(二) 客服人员考核管理控制程序

四、客服人员管理执行工具与模板

(一) 客服人员需求申请表

(二) 客服人员职位说明书

(三) 客服人员应聘登记表

(四) 客服人员培训申请表

(五) 客服人员培训计划表

(六) 客服培训效果反馈表

(七) 客服人员考核表

(八) 绩效考核结果面谈表

(九) 员工绩效改进计划表

(十) 客服人员录用通知书模板

(十一) 客服人员培训管理制度模板

第四节 客户服务管理规划执行方案

一、客服人员培训方案

二、客服人员考核方案

三、呼叫中心座席员培训方案

四、呼叫中心座席员考核方案

第三章 客户信息库建设与管理细化执行与模板

第一节 客户信息收集流程与工作执行

一、客户信息管理流程与工作细化

(一) 客户信息管理工作流程

(二) 客户信息收集工作流程

(三) 客户信息处理工作流程

(四) 客户信息管理控制程序

## <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

### 二、客户信息调查流程与工作执行

- (一) 客户信息调查工作流程
- (二) 客户信息调查控制程序

### 三、客户信息管理执行工具与模板

- (一) 客户调查计划表
- (二) 客户需求调查表
- (三) 客户购买记录表
- (四) 客户信息资料表
- (五) 客户地址分类表
- (六) 客户分布现状表
- (七) 区域客户分析表
- (八) 客户销售分析表
- (九) 客户信用分析表
- (十) 潜在客户管理表
- (十一) 客户增减分析表
- (十二) 客户调查分析报告
- (十三) 客户信息管理制度模板
- (十四) 客户信息保密制度模板
- (十五) 客户信息统计制度模板

### 第二节 客户档案管理流程与工作执行

#### 一、客户档案管理流程与工作细化

- (一) 客户档案管理工作流程
- (二) 客户档案管理控制程序

#### 二、客户档案管理执行工具与模板

- (一) 客户资料归档表
- (二) 档案内容登记表
- (三) 归档案卷目录表
- (四) 档案备查索引表
- (五) 档案存放明细表
- (六) 客户档案借阅申请表
- (七) 客户档案借阅登记表
- (八) 客户档案销毁登记表
- (九) 客户档案管理制度模板

### 第三节 客户信息处理流程与工作执行

#### 一、客户数据库建设流程与工作细化

- (一) 客户数据库建设管理流程
- (二) 客户数据库建设管控程序

#### 二、网络客户数据库建设执行工具与模板

- (一) 数据库系统立项评审表
- (二) 数据库系统验收申报表
- (三) 数据库系统维护申请表
- (四) 数据库需求分析报告书模板

### 第四节 客户信息库建设与管理方案

- 一、客户信息调查实施方案
- 二、客户档案管理实施方案
- 三、客户数据库管理实施方案

## 第四章 客户关系管理细化执行与模板

## <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

### 第一节 客户接待流程与工作执行

#### 一、客户接待流程与工作细化

- (一) 客户接待工作流程
- (二) 客户接待控制程序

#### 二、客户接待执行工具与模板

- (一) 客户来访登记表
- (二) 客户接待申请表
- (三) 客户接待计划表
- (四) 接待宴请申请表
- (五) 客户接待记录表
- (六) 客户接待费用报销单
- (七) 客户接待工作总结表
- (八) 客户日常接待管理规定模板

### 第二节 客户回访流程与工作执行

#### 一、客户回访流程与工作细化

- (一) 客户回访工作流程
- (二) 客户回访控制程序

#### 二、客户回访执行工具与模板

- (一) 客户回访计划表
- (二) 客户回访记录表
- (三) 电话回访记录表
- (四) 客户回访报告表
- (五) 客户回访管理制度模板

### 第三节 客户关系维护流程与工作执行

#### 一、客户关系维护流程与工作细化

- (一) 客户关系维护工作流程
- (二) 客户关系维护控制程序

#### 二、客户关系维护执行工具与模板

- (一) 客户状况记录表
- (二) 客户关系评估表
- (三) 客户关系强化表
- (四) 客户关系维护办法模板

### 第四节 客户提案管理流程与工作执行

#### 一、客户提案管理流程与工作细化

- (一) 客户提案管理工作流程
- (二) 客户提案受理工作流程
- (三) 客户提案管理控制程序

#### 二、客户提案管理执行工具与模板

- (一) 客户提案表
- (二) 客户提案登记表
- (三) 客户提案评定表
- (四) 提案成果报告表
- (五) 客户提案征集公告模板
- (六) 客户提案感谢信模板

### 第五节 客户关系管理方案

- 一、客户电话回访方案
- 二、客户参观接待方案

## <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

三、客户馈赠管理方案

四、客户关系维护方案

五、客户提案管理方案

### 第五章 大客户管理细化执行与模板

#### 第一节 客户分级流程与工作执行

一、客户分级流程与工作细化

(一) 客户分级管理工作流程

(二) 客户分级管理控制程序

二、客户分级执行工具与模板

(一) 客户分级标准表

(二) 大客户登记名单

(三) 客户等级申报表

(四) 客户分级目录表

#### 第二节 大客户管理流程与工作执行

一、大客户开发流程与工作细化

(一) 大客户开发工作流程

(二) 大客户开发控制程序

二、大客户维护流程与工作细化

(一) 大客户维护工作流程

(二) 大客户维护控制程序

三、大客户服务管理流程与工作细化

(一) 大客户服务管理工作流程

(二) 大客户服务管理控制程序

四、大客户管理执行工具与模板

(一) 大客户信息登记表

(二) 大客户开发记录表

(三) 大客户支持计划表

(四) 大客户意见调查表

(五) 大客户管理实施细则模板

#### 第三节 大客户管理方案

一、大客户信息处理方案

二、大客户服务管理方案

三、大客户招待会组织方案

四、大客户流失管理方案

### 第六章 售后服务管理细化执行与模板

#### 第一节 售后服务方案制定流程与工作执行

一、售后服务方案制定流程与工作细化

(一) 售后服务方案制定工作流程

(二) 售后服务方案制定控制程序

二、售后服务方案执行流程与工作细化

(一) 售后服务方案执行工作流程

(二) 售后服务方案执行控制程序

三、售后服务方案制定与执行工具与模板

(一) 售后服务登记表

(二) 产品退换货列表

(三) 产品维修报告单

(四) 售后服务管理制度模板

## <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

### 第二节 售后服务质量管理流程与工作执行

#### 一、售后服务质量管理流程与工作细化

- (一) 售后服务质量管理工作流程
- (二) 售后服务质量管理控制程序

#### 二、售后服务培训管理流程与工作细化

- (一) 售后服务培训管理工作流程
- (二) 售后服务培训管理控制程序

#### 三、售后服务质量管理执行工具与模板

- (一) 售后服务质量反馈表
- (二) 售后服务质量调查表
- (三) 售后服务培训需求调查表
- (四) 售后服务培训效果评估表

### 第三节 售后服务承诺管理流程与工作执行

#### 一、售后服务承诺管理流程与工作细化

- (一) 售后服务承诺管理工作流程
- (二) 售后服务承诺管理控制程序

#### 二、售后服务承诺管理执行工具与模板

- (一) 售后服务承诺制度模板
- (二) 售后服务承诺书模板

### 第四节 客户满意度管理流程与工作执行

#### 一、客户满意度调查流程与工作细化

- (一) 客户满意度调查工作流程
- (二) 客户满意度调查控制程序

#### 二、客户满意度调查执行工具与模板

- (一) 客户满意度调查表
- (二) 客户满意度评估表
- (三) 客户满意度调查办法模板
- (四) 客户满意度评价制度模板
- (五) 客户满意度分析报告模板

### 第五节 售后服务管理方案

- 一、售后服务管理方案
- 二、客户满意度调查方案
- 三、售后服务质量检查方案
- 四、售后服务质量提升方案
- 五、售后服务体系完善方案

## 第七章 客户投诉管理细化执行与模板

### 第一节 客户投诉接待流程与工作执行

#### 一、客户投诉接待流程与工作细化

- (一) 客户投诉接待工作流程
- (二) 客户投诉接待控制程序

#### 二、客户投诉接待执行工具与模板

- (一) 客户投诉登记表
- (二) 投诉接待统计表
- (三) 客户投诉接待规范模板

### 第二节 客户投诉处理流程与工作执行

#### 一、客户投诉处理流程与工作细化

- (一) 客户投诉处理工作流程

## <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

(二) 客户投诉处理控制程序

### 二、客户投诉处理执行工具与模板

(一) 客户投诉记录表

(二) 客户投诉调查表

(三) 客户投诉处理表

(四) 投诉处理通知单

(五) 投诉处理追踪表

(六) 客户投诉统计表

(七) 投诉处理总结表

(八) 客户投诉报告单

(九) 客户投诉管理制度模板

(十) 客户投诉处理函模板

(十一) 客户投诉致歉信模板

### 第三节 客户投诉管理方案

一、客户投诉处理方案

二、客户抱怨开发方案

## 第八章 客户信用管理细化执行与模板

### 第一节 客户信用管理流程与工作执行

一、客户信用管理流程与工作细化

(一) 客户信用管理工作流程

(二) 客户信用管理控制程序

二、客户信用管理执行工具与模板

(一) 客户信用资料调查表

(二) 客户信用等级一览表

(三) 客户信用变化分析表

(四) 客户信用等级变更表

(五) 客户信用管理记录表

(六) 客户信用管理制度模板

### 第二节 客户信用评估流程与工作执行

一、客户信用评估流程与工作细化

(一) 客户信用评估工作流程

(二) 客户信用评估控制程序

二、客户信用评估执行工具与模板

(一) 客户信用评估基准表

(二) 客户信用评估内容表

(三) 客户信用等级评定表

(四) 客户信用额度评审表

(五) 客户资信额度核定表

(六) 客户信用等级评估办法模板

### 第三节 客户信用管理方案

一、客户信用调查实施方案

二、高信用风险客户评判方案

## 第九章 网络客户服务管理细化执行与模板

### 第一节 构建网络服务平台管理流程与工作执行

一、构建网络服务平台管理流程与工作细化

(一) 构建网络服务平台管理流程

(二) 构建网络服务平台管理控制程序

## <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

### 二、构建网络服务平台管理执行工具与模板

- (一) 网络客服方式分析表
- (二) 服务平台构建日程表
- (三) 服务平台测试记录表
- (四) 网络服务平台构建方案模板

### 第二节 网络客户服务实施流程与工作执行

- 一、网络客户服务实施流程与工作细化
  - (一) 网络客户服务实施流程
  - (二) 网络客户服务实施控制程序
- 二、网络客户服务实施执行工具与模板
  - (一) 网络客户服务质量检查表
  - (二) 网络客户服务沟通规范模板

## 第十章 客户服务质量管理细化执行与模板

### 第一节 客户服务质量检查与评估管理流程与工作执行

- 一、客户服务质量检查与评估流程与工作细化
  - (一) 客户服务质量检查工作流程
  - (二) 客户服务质量评估工作流程
  - (三) 客户服务质量检查与评估控制程序
- 二、客户服务质量检查执行工具与模板
  - (一) 客户服务质量检查表
  - (二) 客户服务质量标准规范模板
  - (三) 客户服务问题处理标准规范模板
  - (四) 客户服务质量检查制度模板
  - (五) 客户服务质量评估制度模板

### 第二节 客户服务质量改进管理流程与工作执行

- 一、客户服务质量改进流程与工作细化
  - (一) 客户服务质量改进工作流程
  - (二) 客户服务质量改进控制程序
- 二、客户服务质量改进执行工具与模板
  - (一) 客户服务质量改进建议管理规范模板
  - (二) 客户服务质量提升方案模板

## 第十一章 呼叫中心管理细化执行与模板

### 第一节 呼叫中心规划流程与工作执行

- 一、呼叫中心规划流程与工作细化
  - (一) 呼叫中心规划管理流程
  - (二) 呼叫中心规划控制程序
- 二、呼叫中心规划执行工具与模板
  - (一) 呼叫中心客户区域划分表
  - (二) 呼叫中心服务水平量化表
  - (三) 呼叫中心规模要素统计表
  - (四) 呼叫中心培训计划审批表
  - (五) 呼叫中心紧急情况应急预案模板

### 第二节 呼出业务管理流程与工作执行

- 一、呼出业务管理流程与工作细化
  - (一) 呼出业务管理流程
  - (二) 呼出业务控制程序
- 二、呼出业务管理执行工具与模板

## <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

- (一) 呼出访谈计划表
- (二) 呼出业务记录表
- (三) 呼出电话记录表
- (四) 呼出电话礼仪规范模板

### 第三节 呼入业务管理流程与工作执行

#### 一、呼入业务管理流程与工作细化

- (一) 呼入业务处理流程
- (二) 呼入业务控制程序

#### 二、呼入咨询流程与工作细化

- (一) 呼入咨询处理流程
- (二) 呼入咨询控制程序

#### 三、呼入业务管理执行工具与模板

- (一) 呼入业务记录表
- (二) 呼入咨询记录表
- (三) 咨询事项总结表
- (四) 呼入电话异常中断回拨登记表
- (五) 呼入型呼叫中心管理办法模板

### 第四节 呼叫中心质量监控流程与工作执行

#### 一、呼叫中心质量监控流程与工作细化

- (一) 呼叫中心质量监控工作流程
- (二) 呼叫中心质量监控控制程序

#### 二、呼叫中心质量监控管理执行工具与模板

- (一) 呼叫业务质量监控表
- (二) 呼叫业务质量评估表
- (三) 呼叫业务质量校准表
- (四) 呼叫电话礼仪管理规定模板
- (五) 呼叫中心质量监控标准模板

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>