

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<客户服务部规范化管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787115304247

10位ISBN编号：7115304246

出版时间：2013-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：孙佩红

页数：278

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>

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

内容概要

《客户服务部规范化管理工具箱(第3版)》通过全方位细化客户服务部各岗位的工作事项，详细介绍了客户服务部各岗位的具体职责、制度、表格、流程和方案，内容涉及客户调查与开发管理、客户关系管理、大客户管理、售后服务管理、客户投诉管理、客户信息管理、客户服务质量管理、呼叫中心管理等多个方面，可以极大地促进客户服务部的运作效率和工作业绩，增强团队的凝聚力和战斗力。

《客户服务部规范化管理工具箱(第3版)》适合客户服务部经理、主管、一线客户服务人员，以及企业培训师、咨询师使用，同时也适合高校相关专业师生阅读参考。

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

作者简介

孙佩红，资深培训师，具有多年企业一线培训经验，主要擅长于客户服务、企业宣传等领域的培训工作。

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

书籍目录

- 第一章 客户服务部组织结构与责权
 - 第一节 客户服务部职能与组织结构
 - 一、客户服务部职能
 - 二、客户服务部组织结构
 - 第二节 客户服务部责权
 - 一、客户服务部职责
 - 二、客户服务部权力
 - 第三节 客户服务部管理岗位职责
 - 一、客户服务部经理岗位职责
 - 二、客户服务主管岗位职责
- 第二章 客户调查与开发管理
 - 第一节 客户调查与开发岗位职责
 - 一、客户调查主管岗位职责
 - 二、客户开发主管岗位职责
 - 三、客户调查专员岗位职责
 - 四、客户开发专员岗位职责
 - 第二节 客户调查与开发管理制度
 - 一、客户调查管理制度
 - 二、客户调查实施办法
 - 三、客户开发管理制度
 - 四、客户开发激励制度
 - 第三节 客户调查与开发管理表格
 - 一、客户调查计划表
 - 二、客户信息调查表
 - 三、客户需求调查表
 - 四、调查分析报告表
 - 五、客户开发计划表
 - 六、客户拜访计划表
 - 七、客户开发日程表
 - 八、新客户开发报告表
 - 第四节 客户调查与开发管理流程
 - 一、客户调查管理流程
 - 二、客户开发管理流程
 - 第五节 客户调查与开发管理方案
 - 一、企业客户调查方案
 - 二、客户满意度调查方案
 - 三、客户开发业务管理方案
- 第三章 客户关系管理
 - 第一节 客户关系管理岗位职责
 - 一、客户关系主管岗位职责
 - 二、客户关系专员岗位职责
 - 第二节 客户关系管理制度
 - 一、客户关系维护制度
 - 二、客户拜访管理制度
 - 三、客户拜访区域规划制度

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

四、客户回访管理制度

五、客户参观接待管理制度

六、客户招待用餐管理制度

七、客户接待费用管理制度

八、客户提案管理工作制度

第三节 客户关系管理表格

一、客户地址分类表

二、客户总体分类表

三、客户区域分析表

四、客户销售分析表

五、客户层次分析表

六、客户等级分类表

七、重点客户管理表

八、重要客户管理表

九、客户关系强化表

十、客户关系评估表

十一、客户联络计划表

十二、客户联系预订表

十三、客户拜访记录表

十四、客户拜访日报表

十五、客户招待申请表

十六、客户招待报告表

十七、礼品馈赠计划表

十八、礼品馈赠申请表

十九、客户提案申请表

二十、客户提案实施命令表

第四节 客户关系管理流程

一、客户关系维护流程

二、客户拜访管理流程

三、客户接待管理流程

四、客户拜访区域规划流程

五、客户招待用餐管理流程

六、客户提案管理流程

第五节 客户关系管理方案

一、客户参观接待方案

二、客户关系促进方案

三、客户提案管理方案

第四章 大客户管理

第一节 大客户管理岗位职责

一、大客户主管岗位职责

二、大客户专员岗位职责

第二节 大客户管理制度

一、大客户综合管理制度

二、大客户分级管理制度

三、大客户信用调查制度

第三节 大客户管理表格

一、大客户评定表

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

- 二、大客户档案表
- 三、大客户支持表
- 四、大客户月报表
- 五、大客户分析表
- 六、大客户问卷表
- 七、大客户意见调查表
- 第四节 大客户管理流程
 - 一、大客户开发管理流程
 - 二、大客户关系维护流程
 - 三、大客户回访管理流程
 - 四、大客户服务管理流程
 - 五、大客户满意度调查流程
- 第五节 大客户管理方案
 - 一、大客户服务管理方案
 - 二、大客户信息收集方案
 - 三、大客户资料建档与应用方案
- 第五章 售后服务管理
 - 第一节 售后服务管理岗位职责
 - 一、售后服务主管岗位职责
 - 二、售后服务专员岗位职责
 - 第二节 售后服务管理制度
 - 一、售后服务管理办法
 - 二、备品、配件管理制度
 - 三、服务质量管理制度
 - 四、售后服务工作规范
 - 五、售后维修管理制度
 - 六、客户满意度调查方案
 - 七、客户满意度评级制度
 - 第三节 售后服务管理表格
 - 一、售后服务登记表
 - 二、产品维修报告单
 - 三、产品退换货汇总表
 - 四、产品故障维修统计表
 - 五、维修人员工作月报表
 - 六、售后服务信息反馈表
 - 七、售后服务网点分布表
 - 八、客户满意度调查表
 - 九、客户满意度评价表
 - 第四节 售后服务管理流程
 - 一、售后服务方案制定流程
 - 二、售后服务计划流程
 - 三、售后服务业务流程
 - 四、售后退换货管理流程
 - 第五节 售后服务管理方案
 - 一、售后服务管理实施方案
 - 二、售后服务网络建设方案
 - 三、售后服务体系提升方案

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

四、客户满意度评价实施方案

第六章 客户投诉管理

第一节 客户投诉管理岗位职责

一、客户投诉主管岗位职责

二、客户投诉专员岗位职责

第二节 客户投诉管理制度

一、客户投诉管理制度

二、客户电话投诉处理规定

三、客户信函投诉处理规定

四、产品质量投诉处理规定

五、网购投诉处理规定

第三节 客户投诉管理表格

一、客户投诉登记表

二、客户投诉记录表

三、电话投诉记录表

四、信函投诉记录表

五、客户投诉调查表

六、客户投诉统计表

七、客户投诉分析表

八、客户投诉处理表

九、投诉处理意见表

十、投诉处理报告表

十一、投诉处理通知单

十二、投诉处理追踪表

十三、客户投诉总结表

十四、客户抱怨处理表

第四节 客户投诉管理流程

一、客户投诉接待流程

二、客户投诉处理流程

三、客户现场投诉处理流程

四、客户电话投诉处理流程

五、客户信函投诉处理流程

第五节 客户投诉管理方案

一、客户投诉处理方案

二、客户抱怨开发利用方案

第七章 客户信息管理

第一节 客户信息管理岗位职责

一、客户信息主管岗位职责

二、客户信息专员岗位职责

第二节 客户信息管理制度

一、客户信息管理制度

二、客户信息统计制度

三、客户档案管理制度

四、客户资料保密制度

五、客户信用管理制度

六、客户信息库管理规定

第三节 客户信息管理表格

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

- 一、客户等级分类表
- 二、客户区域分类表
- 三、客户销售信息表
- 四、客户信息登记表
- 五、客户信用调查表
- 六、客户信用管理表
- 七、优质客户统计表
- 八、不良客户统计表
- 第四节 客户信息管理流程
 - 一、客户信息管理流程
 - 二、客户档案建立流程
 - 三、客户档案管理流程
 - 四、客户信息保密管理流程
 - 五、客户注销管理流程
 - 六、客户信用制度制定流程
 - 七、客户信用调查实施流程
 - 八、客户信用等级变更流程
- 第五节 客户信息管理方案
 - 一、客户信用调查实施方案
 - 二、客户信用等级评定方案
 - 三、客户需求信息处理方案
 - 四、客户数据库管理实施方案
- 第八章 客户服务质量管理
 - 第一节 客户服务质量管理岗位职责
 - 一、客户服务质量主管岗位职责
 - 二、客户服务质量专员岗位职责
 - 第二节 客户服务质量管理制度
 - 一、客户服务质量检查制度
 - 二、客户服务质量审核制度
 - 三、客户服务质量评估制度
 - 第三节 客户服务质量管理表格
 - 一、客户服务质量管理标准表
 - 二、客户服务质量检查表
 - 三、客户服务质量审核表
 - 四、客户服务质量报告表
 - 第四节 客户服务质量管理流程
 - 一、服务质量体系文件管理流程
 - 二、服务质量检查流程
 - 三、服务质量审核流程
 - 四、服务质量评估流程
 - 五、服务质量改进流程
 - 第五节 客户服务质量管理方案
 - 一、客户服务质量文件编制方案
 - 二、客户服务质量改进方案
- 第九章 呼叫中心管理
 - 第一节 呼叫中心岗位职责
 - 一、呼叫中心主管岗位职责

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

- 二、呼叫中心组长岗位职责
- 三、呼叫中心座席员岗位职责
- 四、呼叫中心质检员岗位职责
- 第二节 呼叫中心管理制度
 - 一、呼叫中心管理办法
 - 二、呼叫中心服务标准
 - 三、呼叫中心服务质量监控管理规定
 - 四、呼叫中心绩效考核管理办法
- 第三节 呼叫中心管理表格
 - 一、呼入业务记录表
 - 二、呼出业务记录表
 - 三、呼叫电话记录表
 - 四、呼叫质量监控表
 - 五、呼叫质量评估表
 - 六、呼叫质量校准表
 - 七、呼叫中心座席员考核量表
- 第四节 呼叫中心管理流程
 - 一、呼入业务管理流程
 - 二、呼出业务管理流程
 - 三、质量监控管理流程
- 第五节 呼叫中心管理方案
 - 一、呼叫中心人员培训方案
 - 二、电话营销人员培训方案
 - 三、呼叫中心质量标准方案

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

章节摘录

版权页：插图：（3）向客户提供多种选择方案。

（4）首先销售重点产品，由重点产品带出其他产品。

（5）列举出具体的数字，向客户说明在不同批量订货情况下的各种经济效益指标，如营业收入、资金周转率和净利润等。

（6）适时地拿出样品，辅助推销。

（7）在涉及其他企业及产品时，注意不能使用攻击性语言，以免引起误解。

（8）更多地列举实例，如某商场因经营本企业产品取得何种程度的经济效益等。

（9）提醒客户要保证销售就必须有充足的存货。

4.销售受阻时的对策 销售受阻是客户开发专员在客户开发过程中经常遇到的情况，但销售受阻并不意味着失败，此时最重要的是乐观地对待困难，有坚定的信心，保持冷静的头脑，化被动为主动。

（1）若客户回答负责人不在，应问明负责人的时间安排，是否可以等候，或什么时间可再联系。

（2）当客户拒绝订货时，首先应问清原因，对具体问题进行分析。

（3）若客户提出资金周转困难，应强调经销本企业产品的风险小、利润回报大、资金周转快（列举具体数字说明）。

（4）若客户提出从其他厂家进货，首先要问清原因，然后用数字进行比较，说明从本企业进货的优势。

（5）若客户提出没有时间详谈，要判断是对方有意推辞，还是确实没有时间。

此时，要向对方表示歉意，并提出与对方仅谈——分钟（可视情况递减）即可，并注意洽谈一定要按约定时间结束。

（6）若客户嫌价格太高，应首先声明本企业奉行低价优质政策，然后列举实例与同类产品相比较，强调价格与质量的关系，强调本企业有优质的售后服务体系，等等。

（7）当客户犹豫不决时，应设法打消客户顾虑。

（8）若客户提出已有存货，应询问是否需要其他商品，或者告知客户由于本产品畅销，因此须有充足的存货，并列举具体数字，说明客户现有存货结构上的不足之处。

（9）若客户对自己的工作行为存在不满，客户开发专员首先应向客户表示歉意，表明自己的行为是为了工作，全无恶意，自己的目的是与对方建立良好的业务关系，从而赢得客户信任。

（10）若客户提出退货，应首先让其说明退货的理由。

如果理由成立，应劝说客户改购其他产品。

（11）若客户偏好其他企业的产品，应用具体数字说明本企业产品有其独特优势。

（12）若客户提出本企业供货不及时，客户开发专员应首先表示歉意，然后讲明事出有因，最后保证一定会改进工作，绝不让类似问题再次发生。

（13）若客户与本企业以往曾发生摩擦，或对本企业抱有成见，或对客户开发专员本人怀有偏见时，客户开发专员首先应向客户致以歉意，然后问明原由并做出解释，最后，诚恳地表示希望客户对本企业和本人工作提出建设性意见，并利用此时机进一步与客户洽谈业务。

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

编辑推荐

深受读者欢迎的精品图书最新改版，更加符合当下企业实际需求！

“ 职责+制度+表格+流程+方案 ” 五位一体，针对企业客户服务部面临的客户投诉难以解决、客户信息管理混乱、客户流失严重等问题给出了科学的解决方案，并为企业解决下管理问题：企业究竟适合怎样的客户服务部结构？

怎样有效地进行客户调查与开发？

有哪些需要注意的问题？

怎样管理大客户，从而留住和开发企业的优质资源？

售后服务有哪些重点和规则，怎样规范化管理？

怎样处理客户投诉，怎样提升客户满意度和忠诚度？

怎样管理客户信息，如何让呼叫中心发挥最大化职责和功用？

经过本次改版，《客户服务部规范化管理工具箱（第3版）》主要有以下三大特点。

1. 内容更全面、更具系统性
2. 实用性、操作性更强
3. 使用起来更方便

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>