

<<如何进行客户服务管理>>

图书基本信息

书名：<<如何进行客户服务管理>>

13位ISBN编号：9787301068052

10位ISBN编号：7301068050

出版时间：2004-1

出版时间：第1版 (2005年10月1日)

作者：陆丽明

页数：223

字数：194000

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>

<<如何进行客户服务管理>>

内容概要

随着人们消费行为的日趋理智，迫切需要企业提高客户服务意识，掌握高超的服务技巧，为客户提供良好的服务。

本书致力于帮助经理人提高客户服务管理水平。

全书系统讲述了开展和掌控业务工作、创新服务及提高客户满意度、品牌忠诚度等方面的技能，并针对客户服务管理工作中常见问题，以案例的形式做出了详细的解答。

经理人将从中了解到客户服务管理的重要性，掌握高效进行客户服务管理的技能，全面改进客户服务管理工作，不断提高管理水平和能力，最终促进企业销售业绩的大幅度提高。

<<如何进行客户服务管理>>

书籍目录

第一章 走进客户服务经济时代 技能点1：如何了解客户的需求 技能点2：如何通过服务来提高市场竞争力 技能点3：如何收集客户的信息 技能点4：如何建立客户资料信息卡 技能点5：如何架设联系客户的桥梁 技能点6：如何确定服务的目标市场第二章 客户服务人员培训——客户服务管理的基石 技能点1：如何进行客户服务培训前的工作 技能点2：如何建立完善的培训系统 技能点3：如何通过培训提高客户服务人员的素质 技能点4：如何培养员工的客户服务意识 技能点5：如何组织有效的客户关怀培训 技能点6：如何对员工进行教育训练 技能点7：如何对一线员工进行培训 技能点8：如何对服务系统里的后台员工进行培训第三章 提高客户服务质量以增强客户满意度 技能点1：如何进行客户服务质量控制 技能点2：如何利用标准跟进法提高服务质量 技能点3：如何掌握不同客户的接待技巧 技能点4：如何针对不同客户采取相应策略 技能点5：怎样挽救在服务中出现的差错 技能点6：如何为男性客户提供优质服务 技能点7：如何为女性客户提供优质服务 技能点8：如何为沉默型的客户提供服务 技能点9：如何接待喋喋不休型的客户 技能点10：如何接待畏生型的客户 技能点11：如何接待骄傲型的客户 技能点12：如何为重视舆论型客户提供优质服务 技能点13：如何为不愿做听众型客户提供优质服务 技能点14：如何接触怪癖型的客户 技能点15：如何接待挖苦型的客户 技能点16：如何为犹豫型的客户提供优质服务 技能点17：如何接待“冰山型”的客户 技能点18：如何为“打破砂锅问到底”的客户提供服务 技能点19：如何为忠厚老实型的客户提供服务第四章 与客户进行有效的沟通第五章 塑造良好的客户服务品牌第六章 一流的服务团队创造一流的服务第七章 网络时代需要新型的客户服务管理

<<如何进行客户服务管理>>

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>