

<<客户服务管理师>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理师>>

13位ISBN编号：9787504592903

10位ISBN编号：7504592900

出版时间：2011-9

出版时间：中国劳动社会保障

作者：孙凤芝

页数：212

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>

## <<客户服务管理师>>

### 内容概要

本书由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

书中内容根据《国家职业标准·客户服务管理师》(试行)要求编写，是客户服务管理师职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书介绍了三级客户服务管理师应掌握的能力要求和相关知识，涉及客户分析、客户服务人员职责制定、客户服务规范制定、客户服务信息管理、客户服务人员管理、客户服务现场管理、客户服务质量控制、客户服务过程控制、客户服务投诉处理、客户关系管理等内容。

## <<客户服务管理师>>

### 书籍目录

#### 第1章 客户服务策划

##### 第1节 客户分析

学习单元1 客户需求分析

学习单元2 客户市场细分

##### 第2节 客户服务人员职责制定

##### 第3节 客户服务规范制定

#### 第2章 客户服务提供

##### 第1节 客户服务信息管理

学习单元1 客户服务信息收集

学习单元2 客户服务信息处理

##### 第2节 客户服务人员管理

学习单元1 客户服务人员招聘与培训

学习单元2 客户服务人员综合管理

##### 第3节 客户服务现场管理

学习单元1 客户服务现场管理概述

学习单元2 客户服务现场指导

#### 第3章 客户服务控制

##### 第1节 客户服务质量控制

学习单元1 质量信息管理

学习单元2 评估客户服务质量

##### 第2节 客户服务过程管理

.....

#### 第4章 客户服务改进

#### 参考文献

<<客户服务管理师>>

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>