

<<与顾客沟通实用技法>>

图书基本信息

书名：<<与顾客沟通实用技法>>

13位ISBN编号：9787506641029

10位ISBN编号：750664102X

出版时间：2006-6

出版时间：中国标准出版社

作者：张振明

页数：173

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>

## <<与顾客沟通实用技法>>

### 内容概要

本书是针对目前企业在处理投诉时与顾客沟通的诸多难题，以企业建立处理投诉体系与提高顾客满意度为主要视角而展开的。

为了更好地结合应用《质量管理顾客满意 组织处理投诉指南》体系标准与顾客沟通管理，我们提出“顾客永远是第一位的”这一理念。

顾客的满意是企业工作的动力，它要求构建企业处理投诉管理基本框架和让顾客满意的理念，即以顾客为中心的理念，通过行动，在组织处理投诉架构下实施让顾客满意是企业最终目标。

本书共九章，从管理创新的理论和系统管理的方法出发，结合成功和失败的典型案例，总结出了便于坪解、易于掌握、操作性强的与顾客沟通的方法和技巧。

本书可作为组织处理投诉的培训教材和实践参考书。

主要读者对象是ISO9000族标准的使用企业与人士，尤其是ISO9000标准认证企业的管理者代表与企业的管理者代表与企业客户服务中心的人员以及企业领导层，还包括处理投诉工作的主管及顾客直接接触的工作人员。

也适合企业经营管理人员、大专院校有关专业学生，还适合政府服务窗口的工作人员学习阅读。

## <<与顾客沟通实用技法>>

### 作者简介

张振明，高级工程师，标准化、资源管理资深专家。  
曾在山西省祁县插队，当过工人。  
多年从事教育、科研与标准化管理工作，曾赴日本、美国等国学习交流。  
2000年前生高校、政府、科研单位，分别任教师、处长、所长等职务。  
2000年后在行业协会、企业、学院等单位，分别任专员、总经理、院长等职。  
现应www.51help.org.cn网站特邀，主持沟通方略栏目，同时还是国内知名资源管理、标准化类报刊杂志的撰稿人及多家企业的培训顾问。

主要著作有《日本中小企业标准化与质量管理》、《技术监督工作指南》、《WTO与标准化》、《沟通与顾客满意》等。

## <<与顾客沟通实用技法>>

### 书籍目录

第一章 成功的“魔杖”——先成为专家 第一节 处理投诉的资源要求 第二节 人力资源的教育培训  
第二章 高度重视顾客投诉 第一节 顾客投诉的原因 第二节 顾客投诉的目的 第三节 顾客投诉的价值 第四节 正确认识投诉  
第三章 与投诉顾客沟通艺术 第一节 沟通的概念 第二节 语言沟通 第三节 非语言沟通 第四节 形象沟通与设施沟通  
第四章 顾客投诉处理程序 第一节 投诉的沟通 第二节 投诉的受理 第三节 投诉的确认与投诉的评估 第四节 投诉的调查 第五节 投诉的答复与投诉处理意见 第六节 结束投诉 第七节 投诉的跟踪  
第五章 顾客投诉处理方式与方法 第一节 顾客投诉处理形式 第二节 顾客投诉处理方式 第三节 顾客投诉处理方法  
第六章 顾客投诉处理技巧 第一节 处理投诉中的语言技巧 第二节 处理投诉中的非语言技巧 第三节 应对性格各异的顾客的技巧 第四节 怎样应对“投诉成癖”者 第五节 难缠顾客的应对方略 第六节 投诉“僵局”的处理 第七节 顾客投诉处理中的“禁忌”  
第七章 不能忽视处理投诉中的细节 第一节 注意处理顾客投诉细节 第二节 忽视细节的恶果 第三节 细节不等式100—1 99 第四节 细节要数据化、标准化 第五节 细节为顾客服务以顾客为导向 第六节 顾客不满意的细节是企业创新的目标和方向 第七节 记住顾客的名字  
第八节 不要忘记自己的笑容 第九节 向顾客作恰当的让步 第十节 现场一般不要道歉  
第八章 投诉中的危机管理与媒体沟通方略 第一节 危机管理概述 第二节 投诉危机管理程序与预防 第三节 投诉危机处理与沟通方略 第四节 企业与媒体沟通方略  
第九章 处理投诉、避免投诉实例简析 第一节 处理投诉简例 第二节 避免投诉简例 第三节 同一问题两种处理效果简例 第四节 案例分析简例附录  
参考文献 结束语

## <<与顾客沟通实用技法>>

### 编辑推荐

本书是针对目前企业在处理投诉时与顾客沟通的诸多难题，以企业建立处理投诉体系与提高顾客满意度为主要视角而展开的。

提出“顾客永远是第一位的”这一理念，从管理创新的理论和系统管理的方法出发，结合成功和失败的典型案例，总结出了便于理解、易于掌握、操作性强的与顾客沟通的方法和技巧。

<<与顾客沟通实用技法>>

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>