

<<电力客户服务>>

图书基本信息

书名：<<电力客户服务>>

13位ISBN编号：9787508370477

10位ISBN编号：7508370473

出版时间：2008-6

出版时间：中国电力出版社

作者：李珞新 编

页数：134

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>

<<电力客户服务>>

内容概要

《全国电力职业教育规划教材：电力客户服务（职业教育电力技术类专业培训用书）》为全国电力职业教育规划教材。

《全国电力职业教育规划教材：电力客户服务（职业教育电力技术类专业培训用书）》紧密结合电力客户服务的各项日常工作。

全书共分7章，主要内容包括服务的基本知识、电力客户服务的基本知识、供电优质服务的支撑平台、供电优质服务的战略和技巧、供电优质服务管理标准、供电优质服务质量评价及监督、95598客服代表应具备的基本知识。

《全国电力职业教育规划教材：电力客户服务（职业教育电力技术类专业培训用书）》内容全面，通俗易懂，是普及电力客户服务知识、提高电力客户服务水平的实用性教材。

《全国电力职业教育规划教材：电力客户服务（职业教育电力技术类专业培训用书）》既可作为电力类高职高专相关专业的教材，又可作为供电企业职工的培训教材。

<<电力客户服务>>

书籍目录

前言第1章 服务的基本知识1.1 服务的基本概念1.2 服务理念的基本概念1.3 服务质量及服务质量评价1.4 服务与企业之间的关系本章小结习题第2章 电力客户服务的基本知识2.1 电力客户服务的基本概念2.2 电力客户服务理念2.3 电力客户服务的沿革2.4 电力客户服务的意义2.5 电力客户服务典型案例本章小结习题第3章 供电优质服务的支撑平台3.1 供电优质服务的技术支撑平台3.2 供电优质服务的管理支撑平台本章小结习题第4章 供电优质服务的战略和技巧4.1 供电优质服务存在的问题4.2 改善供电服务的必要性4.3 供电优质服务的战略4.4 电力企业的企业文化4.5 供电优质服务的服务技巧本章小结习题第5章 供电优质服务管理标准5.1 故障报修管理标准5.2 查询、咨询管理标准5.3 业务受理管理标准5.4 投诉、举报管理标准5.5 电费催收管理标准5.6 信息发布管理标准本章小结习题第6章 供电优质服务质量评价及监督6.1 供电服务目标及质量要求6.2 供电优质服务与企业形象6.3 供电优质服务与市场开拓6.4 供电服务质量的评价6.5 供电优质服务的监督管理本章小结习题第7章 95598客服代表应具备的基本知识7.1 供用电基本知识7.2 电力法规的基本知识7.3 电业营业的基本知识本章小结习题参考文献

章节摘录

第1章 服务的基本知识 1.1 服务的基本概念 1. 服务的定义 服务在古代意为侍奉。随着时代的发展，服务不断被赋予新意。

就最广泛的涵义来讲，任何能够提高客户满意程度的内容，均属于客户服务的范畴。

满意程度是指客户“期望”的待遇与“觉察”的待遇之间的差异。

影响“期望”与“觉察”的各种因素有很多方面，从广告宣传到产品自身的设计，从职员的行为到客户本身的地位、素质，乃至接受服务时的心情等都可以包含在内。

因此，满足的来源，即构成客户服务的要素，是多种多样的。

1960年，美国市场营销协会（AMA）最先给服务下定义：“用于出售或者是同产品连在一起进行出售的活动、利益或满足感”，这一定义在此后的很多年里一直被人们广泛采用。

1974年，斯坦通（Stanton）指出：“服务是一种特殊的无形活动。

它向顾客或工业用户提供所需的满足感，它与其他产品销售和其他服务并无必然联系。

” 1983年，莱特南（Lehtinen）则认为：“服务是与某个中介人或机器设备相互作用并为消费者提供满足的一种或一系列活动。

” 1990年，格鲁诺斯（Gronroos）为服务下的定义是：“服务是以无形的方式，在顾客与服务职员、有形资源、产品或服务系统之间发生的，可以解决顾客问题的一种或一系列行为。

” 1993年，艾德里安·佩恩（Adrian Payne）将服务定义为：“服务是一种涉及某些无形性因素的活动，它包括与顾客或他们拥有财产的相互活动，它不会造成所有权的更换。

条件可能发生变化，服务产出可能或不可能与物质产品紧密相联。

”

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>