

<<100招搞定你的客户>>

图书基本信息

书名：<<100招搞定你的客户>>

13位ISBN编号：9787511904317

10位ISBN编号：7511904319

出版时间：2011-2

出版时间：中国时代经济

作者：梁若冰//李貌

页数：231

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>

<<100招搞定你的客户>>

内容概要

客户服务的整体水平决定一个公司在未来的盈利能力。

优质的客户服务体系，可以使公司在激烈的市场竞争中留住原有客户、发展新客户，并立于不败之地。

把握客户服务中的决定性要素，提高处理投诉问题的能力与客户服务水平，并借机把潜在的客户抱怨转成公司致胜的机会。

<<100招搞定你的客户>>

书籍目录

序言

第一章?时代服务观念的洗礼(客服系统的建立)

第一节正确认识客户投诉的意义

一、从“竞争形势”中看客户服务

二、从“危机意识”中看客户服务

三、客户服务工作新角色定位

四、在经营中挖掘投诉价值

第二节明确客服人员的职责与要求

一、客服人员的岗位职责

二、客户服务的两个?点

三、客服难为的三大因素

四、打造客户服务中的阳光心态

五、建立“乐在工作”的价值观

第三节构建一流的客户服务体系

一、何谓客服体系

二、典型的“以客户为中心的”客服体系

三、完善客户投诉管理系统

第四节提升客服人员的工作能力

一、唤醒服务潜能，提升工作热诚

二、服务代表的能力与素养

三、打造优质客户服务，让客户也疯狂

第二章客户投诉处理实战

第一节客户投诉的原因分析

一、客户投诉的三大根源

二、客户投诉背后的期望

三、客户投诉的目的和动机

第二节处理顾客投诉的心态

一、顾客是?友，不是提款机

二、顾客是镜子，不是海报

三、顾客是常人，不是上帝

四、实现双赢是客户服务的本质

第三节有效处理客户投诉的技巧

一、客户投诉的不同因素

二、处理顾客投诉的标准流程

三、处理客户投诉的经典战术

四、处理顾客投诉的基本原则

五、投诉处理结束后的跟踪管理

第四节如何减少顾客投诉的产生

一、隐患胜于明火，重视投诉的预防

二、注重细节，提高客服团队品质

三、建立完备的业务流程

四、前瞻陛客服培训——提前发现问题

第三章树立服务品牌

第一节客户满意度与忠诚度管理

一、客户满意度指标与分析

<<100招搞定你的客户>>

- 二、提高客户满意度的四大要素
- 三、提高客户满意度的服务流程
- 四、建立与忠诚客户间的纽带
- 五、提升客户忠诚度的十个方法
- 第二节打造金牌客服团队
 - 一、为顾客量身定做的客服团队
 - 二、合作营销建立价值链提升企业竞争力
- 第四章各行业客户服务案例
 - 第一节典型行业
 - 一、酒店篇
 - 二、电信篇
 - 三、银行篇
 - 四、证券篇
 - 五、超市篇
 - 第二节基础管理
 - 一、客户投诉管理制度
 - 二、客户异议登记表&客户异议存档记录表
- 附录1联想集团成功的45条法则
- 附录2你善于处理客户异议吗

<<100招搞定你的客户>>

编辑推荐

现在大部分的企业认识到了客户投诉处理的重要性，并积极地探索如何处理，梁若冰编著的《100招搞定你的客户》正是基于这种市场环境，意在与更多需要解决客户投诉问题的企业管理者和客户投诉处理实际操作人员，共同探讨客户投诉处理的方法和心态。通过本书，能够使更多的人学会与投诉顾客打交道的方法，使得客户投诉问题，不再是问题。

<<100招搞定你的客户>>

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>