第一图书网, tushu007.com

<<客户服务基础>>

图书基本信息

书名：<<客户服务基础>>

13位ISBN编号：9787513607643

10位ISBN编号：7513607648

出版时间：2012-6

出版时间：中国经济出版社

作者：苏朝晖 编

页数：242

字数：300000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

随着世界经济一体化步伐的加快、国际市场经济发展日益活跃，我国企业在国内、国际市场上的竞争也日趋激烈。
然而，目前存在着客户管理专业人员的巨大需求与客户管理专业人员严重短缺的突出矛盾。
为了解决这一矛盾，多渠道、多层次、多方面加快复合型实用人才的培养，促进企业持续、健康发展，中国市场学会决定，在全国共同实施中国客户管理专业水平证书考试（Custermer Relationship Management AccreditationTest，简称CRMAT）。

第一图书网, tushu007.com

<<客户服务基础>>

书籍目录

第一章 客户服务导论
 第一节 服务及其特点
 第二节 服务特点带来的影响
 第三节 客户服务及其重要性
第二章 客户服务的内容
 第一节 客户服务组合
 第二节 客户服务的形式
 第三节 客户服务策略
第三章 客户服务的环境
 第一节 客户服务环境的内容与作用
 第二节 客户服务的物质环境
 第三节 客户服务的信息环境
 第四节 客户服务的人文环境
第四章 客户服务的渠道
 第一节 客户服务的直接渠道
 第二节 客户服务的间接渠道
第五章 客户服务的人员
 第一节 客户服务人员的作用与素质要求
 第二节 客户服务人员的培训
 第三节 客户服务人员的激励
第六章 客户服务的质量
 第一节 实施标准化，稳定服务质量
 第二节 服务质量的提高
 第三节 服务质量的补救
第七章 客户服务的品牌
 第一节 品牌与客户服务品牌
 第二节 客户服务品牌的定位与设计
 第三节 客户服务品牌的传播与维护
参考文献
附：《客户服务基础》考试大纲

编辑推荐

《客户服务基础》由中国客户管理专业水平证书考试教材编写委员会主编，权威，准确，实用。本课程既是中国客户管理专业水平证书考试证书课程，又是高等教育自学考试客户管理专业的课程。

第一图书网, tushu007.com

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