

<<客户服务团队管理>>

图书基本信息

书名：<<客户服务团队管理>>

13位ISBN编号：9787513607698

10位ISBN编号：7513607699

出版时间：2012-7

出版时间：中国经济出版社

作者：任锡源 编

页数：235

字数：270000

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>

## <<客户服务团队管理>>

### 内容概要

中国客户管理专业水平证书考试分为初级、中级、高级三个级别。初级证书包括《客户服务基础》《客户心理与沟通》《客户服务技巧》《客户呼叫中心实务》《客户投诉管理》《客户服务案例》六门课程（含实践环节），取得以上六门课程单科合格证者，可获得《中国客户经理助理专业水平证书》；中级证书包含《客户关系管理》《客户管理基础》《客户中心运营管理》《客户服务质量管理》四门课程（含实践环节），取得以上四门课程单科合格证并通过企业客户管理案例研究报告评审者，可获得《中国客户管理经理专业水平证书》；高级证书包含《大客户管理》《客户服务团队管理》《客户管理案例》三门课程（含实践环节），取得以上三门课程单科合格证、具备三年以上工作经验并通过企业客户管理案例研究报告评审及答辩者，可获得《中国客户管理总监专业水平证书》。

## <<客户服务团队管理>>

### 书籍目录

- 第一章 客户服务团队管理概述
    - 第一节 客户服务团队基本概念
    - 第二节 客户服务团队管理基础
  - 第二章 客户服务团队组建
    - 第一节 设立客户服务团队组织结构
    - 第二节 招聘客户服务团队成员
  - 第三章 客户服务团队组织
    - 第一节 领导客户服务团队成员
    - 第二节 激励客户服务团队成员
  - 第四章 客户服务团队考评
    - 第一节 评估客户服务团队绩效
    - 第二节 规划客户服务团队薪酬
  - 第五章 客户服务团队冲突管理
    - 第一节 识别客户服务团队冲突
    - 第二节 处理客户服务团队冲突
  - 第六章 客户服务团队压力管理
    - 第一节 识别客户服务团队压力
    - 第二节 处理客户服务团队压力
  - 第七章 客户服务团队流动管理
    - 第一节 识别客户服务团队成员流动
    - 第二节 管理客户服务团队成员流动
  - 第八章 客户服务团队发展管理
    - 第一节 拟订客户服务团队培训计划
    - 第二节 实施客户服务团队培训计划
  - 第九章 客户服务团队精神与文化建设
    - 第一节 培育良好的客户服务团队精神
    - 第二节 打造健康的客户服务团队文化
- 附：《客户服务团队管理》考试大纲

## <<客户服务团队管理>>

### 编辑推荐

《客户服务团队管理》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。

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>