第一图书网, tushu007.com

<<客户服务游戏>>

图书基本信息

书名：<<客户服务游戏>>

13位ISBN编号：9787532367511

10位ISBN编号：7532367517

出版时间：2003-01-01

出版时间：上海科学技术出版社

作者：佩吉.卡劳 瓦苏达.凯瑟琳.戴明

页数：208

字数：95000

译者：佩吉·卡劳

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

客户服代表、销售人员和技术服务人员等一线工作人员经常要与公众打交道，他们能使公司看起来糟糕透顶，也能命名公司看起来非常棒。
本书汇集了一系列创造性的培训游戏，在它的帮助下，你的员工将能做到：
※了解如何与顾客建立和谐的气氛
※识别每个顾客的需要并做出适当的反应
※比所期望的做得更好
※满怀热情地投入工作
你完全可以确信，他们会给公司带来良好的声誉。

本书中的游戏简单易行，每个游戏所需要的时间为15-30分钟，而且包括可以复制的分发材料和工作表。
你既可以利用它来为传统的客户服务培训项目注入新的活力，也可以在员工日常会议中增加一项培训内容。
这些客户服务游戏可以帮助你的一线服务人员时刻保持积极的态度、在电话中或者面对进行清楚地交流，以及很好地应对那些难缠的顾客……

作者简介

佩吉·卡劳是Impact学习系统国际公司的创始人兼董事长。
该公司现位于美国加利福尼亚州。

<<客户服务游戏>>

书籍目录

简介如何使用本书第1章 这就是你 客户服务意味着 可以完成的使命 资本和机会 给自己写封信 最美妙和最糟糕的经历第2章 说什么，怎么说 行话城市 遁词止步 声音字谜 在录音棚里 让我告诉你我能够做什么第3章 建立联系 说服别人 优质的对外服务 模拟剧场 穿网球鞋的外星人 你还活着吗第4章 在这里看着你 让我数数有几种方法 第一印象 你看起来棒极了 变脸 成功的五大支柱第5章 成就激动人心的一天 隐藏的和谐 我同情你 强调积极方面天气如何这就是和谐第6章 停一停，看一看，听一听 业余建筑师仔细听聆听的障碍 向前传递 说什么第7章 以天为界 如果我来做 服务大辩论 服务规则 我要做我自己 提供个性化服务第8章 当情况恶化时 权利清单 服务并不总是意味着道歉 问题树 下楼 压力消除卡第9章 等一等，还有呢 还有什么事吗 这不仅仅是一个水果 产品伙伴 顺便说一句 除了汉堡包，您是否还需要炸薯条第10章 那我们呢 你们也是我的客户吗 不畏艰险 快乐顾问 闪光卡 饶舌的礼物作者简介

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