

<<客服经理成长同步指引>>

图书基本信息

书名：<<客服经理成长同步指引>>

13位ISBN编号：9787545409338

10位ISBN编号：7545409337

出版时间：2011-10

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：滕宝红

页数：274

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>

<<客服经理成长同步指引>>

内容概要

作为一本部门经理的自修工具书，它将一步一步带领你、教会你、指引你，学会管理，走向成功。
作为部门经理，在管理自己部门、团队时。
都要讲究工作方法、技巧，做好笔记，定期检视。

<<客服经理成长同步指引>>

书籍目录

第一个月 进入角色

第一周 为什么是我

客服经理的条件

客服经理的职责

客服经理的权力

第二周 认识客户和客服

客户与客户分类

什么是客服

客户服务人人有责

客户服务项目及权责部门

第三周 认识我的部门

客服部职责

客服部在企业的地位

客服部与其他部门的关系

第四周 我与我的团队

客服经理的下属构成

下属岗位的人员设置

各岗位的职业说明

第二个月 我的工作是管理

第一周 下指示与汇报工作

汇报工作与听取汇报

下达指示

第二周 主持会议与参加会议

会议的种类

主持会议的技巧

参加会议的技巧

第三周 沟通，架起成功的桥梁

沟通的方式

沟通是双向的过程

沟通的“7C”原则

.....

第三个月 客服管理规划

第四个月 客服业务开展

第五个月 客户信息管理

第六个月 客服员工管理

<<客服经理成长同步指引>>

章节摘录

对纠缠不休、说个不停、愤怒不已的客户要尽可能将对话朝积极的方向引导。

在此过程中，使用得体的语调既可以显示出自己的冷静与专业，也可以吸引客户的注意力，让过于激动或正在生气的客户冷静下来。

另外，还可以找机会引出一些轻松的话题，以缓解客户愤怒的心情，如借着问客户的联系方式，拉近与客户的距离。

--复述投诉，确认事实。

找到客户愤怒的原因后，将客户的意见或需求加以归纳总结，复述并与客户进行确认。

一是向客户表明自己已经充分了解了他的需求，并且也很重视他的要求，正在考虑解决办法；二是避免交流误解，给客户一个纠正自己理解不当的机会。

这时可采用的话语有：“×先生/小姐，您说的这件事是这么一回事吗？”

“您的主要问题是……对吗？”

”等。

在复述时还可以使用不同的词语重复客户所说的话，例如客户说：“我打了好几次电话，可一直没有答复。”

”对此可以向客户复述说：“您打过几次电话，可还没有得到答复，是吗？”

”以达到确认事实的目的。

--探讨问题，采取行动。

确认了客户的问题后，就要进行快速的处理，以表达公司对解决问题的诚意，使客户产生被重视和被尊重的感觉。

首先要了解客户想要的解决方案，或者提供几种解决方案供他选择，并说明解决问题所需要的时间。

如果客户不认可或拒绝接受，应向客户说明自己已经按公司给予的职权尽了最大的努力，以求得客户的谅解。

特别要注意不要向客户承诺自己做不到的事情。

在此过程中，合适的话语有：“这么解决，您满意吗？”

”“您觉得怎么处理会比较好呢？”

”“您看除了刚才您提的两点以外，还有没有我们双方都能够接受的建议呢？”

”等。

对于在自己职权范围内能解决的问题，应马上答复客户。

对于当时无法解决的问题，要作出时间上的承诺。

在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给予客户答复，直到问题解决为止。

……

<<客服经理成长同步指引>>

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>