

<<客服管理实战全案>>

图书基本信息

书名：<<客服管理实战全案>>

13位ISBN编号：9787545903621

10位ISBN编号：7545903625

出版时间：2011-11

出版时间：鹭江出版社

作者：陆丽明

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>

## <<客服管理实战全案>>

### 内容概要

本丛书特点：

1.实用性及有效性。

本丛书力求实用，从书目选择到具体的培训内容，紧扣中国企业管理工作实际，强调针对性、实用性和操作性；同时十分注重培训效果，为管理者提供“知行合一”的实践方案，快速把知识转化为生产力和企业竞争力。

2.系统性与工具性。

本丛书紧扣经理人日常管理工作的九大方面内容广泛，体系全面，同时集知识、技能、案例、工具于一体，可作为企业各项管理工作标准化、规范化的参考手册，更是职业经理人自我提升的实用培训教材：

3.资深实战专家编写。

本丛书编委和作者不仅有实战经验丰富的跨国公司高级管理人员，还有理论水平卓著的国内管理学界知名专家教授。

本丛书是一套拥有专业性、可操作性的管理经典。

本丛书涵盖领导力、通用管理技能、人力资源、市场营销、客户服务、生产、财务、物流、行政等九大类别，分别从管理知识、技能、经典案例与实用工具等角度，为企业管理者提供兼具规范性、职业化、实用性与操作性的管理解决方案，是一套经理人案头必备的实用管理全书。

<<客服管理实战全案>>

书籍目录

第一篇 客户服务管理

第一章 走进客户服务经济时代

第一节 了解客户的需求

第二节 通过服务来提高市场竞争力

第三节 收集客户信息

第四节 建立客户资料信息卡

第五节 架设联系客户的桥梁

第六节 确定服务的目标市场

第二章 客户服务人员培训——客户服务管理的基石

第一节 客户服务培训前的工作

第二节 建立完善的培训系统

第三节 通过培训提高客户服务人员的素质

第四节 培养员工的客户服务意识

第五节 组织有效的客户关怀培训

第六节 对员工进行教育训练

第七节 对一线员工进行培训

第八节 对服务系统里的后台员工进行培训

.....

第二篇 客户关系管理

## <<客服管理实战全案>>

### 编辑推荐

《客服管理实战全案》由鹭江出版社出版。

<<客服管理实战全案>>

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>