

<<服务赢销>>

图书基本信息

书名：<<服务赢销>>

13位ISBN编号：9787546407043

10位ISBN编号：7546407044

出版时间：2012-7

作者：周力之

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>

## &lt;&lt;服务赢销&gt;&gt;

## 内容概要

周力之编著的《服务赢销(给客服和营销的管理者)》讲述了：年轻人带着活力、朝气和一腔热血来到客服中心工作，要取得职业成就就需要给自己树立梦想。梦想犹如信仰，使人在沮丧时能看到光芒，在前进中能看到方向，梦想也是动力的源泉之一，建立梦想之后就不能再“做梦”，得清醒地、有计划地去实现梦想。

梦想很神奇，虽说有了它你不一定会有突出表现，但如果你没有它基本上就很难有突出的表现和成就。

树的方向，风来决定，你的方向和梦想，自己决定。

服务运营标准化推进的同时又要面对随之而来的“以客户为中心”的市场潮流以及标准化基础上的差异化需求，“标准化”与“差异化”这两个看似相悖的观点在企业CRM实施中其实是相辅相成的。

天下大事必做于细，很多人因为忽略了某些细节而错失良机甚至导致失败，一些人却因为抓住了细节从而走向成功，改变命运。

客户期望值管理、客户投诉处理、服务承诺的推出……这些话题总是相互关联地纠缠在一起，要在整个服务营销过程中彰显“以客为尊”，诸如研究客户消费行为、分析服务营销的关键时刻(MOT)、对典型投诉处理的“解剖麻雀”分析等工作就显得尤为重要。

客户忠诚源自持续满意和客户感动，而客户感动往往只需要客服人员比竞争对手在某一环节做得更好、更细致一点点就行，且这一点点并不是画蛇添足或拍脑袋想出来的，而是真正能体会、应对客户所需。

《服务赢销(给客服和营销的管理者)》以随笔的方式与您进行服务营销深度思考的交流。

## 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>