

<<电信客户服务基本理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<电信客户服务基本理论与实务>>

13位ISBN编号：9787563506798

10位ISBN编号：7563506799

出版时间：2005-5

出版时间：北京邮电大学出版社

作者：尹涛,石文华,宁连举

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>

<<电信客户服务基本理论与实务>>

内容概要

本书围绕电信客户服务的话题，从理论和实践两个方面进行了全面的论述。

从了解运营商所处的市场环境和运营商面对的客户开始，分析了运营商的利润区，从而建立起成功的客户服务理念。

再逐步从理念范畴转向实践，建立起一支高素质的客户服务团队，在这里，我们尤其要掌握的是客户服务的技巧，成功的客户服务在于沟通，在于人与人交往的技巧，好的技巧是成功的客服的关键。

最后，我们要从售后服务上，圆满的完成客户服务的整个过程。

本书前半部分偏重理论，后半部分则着重实践，很多实际的问题都是我们在电信客户服务中真真切切能够遇到的问题。

本书不仅是研究和学习电信客户服务理论的学者和学生的有力工具，更是电信企业客户服务工作人员的案头手册。

<<电信客户服务基本理论与实务>>

书籍目录

第一章 了解你的市场 第一节 国内外电信市场形势 一.世界电信市场形势 二.国内电信市场形势 第二节 国内电信市场竞争 一.行业构成 二.竞争分析 三.存在的问题 第三节 电信产品：服务 一.电信服务概念 二.电信服务特点 三.电信服务的必要性第二章 分析你的客户 第一节 客户消费行为分析 一.客户消费行为的动机 二.客户消费行为的特点 三.客户消费行为的外在影响因素 第二节 个性化服务分析 一.个性化服务的理念 二.个性化服务在网络时代的重要性 三.个性化服务的策略 第三节 电信客户消费动机分析 第四节 电信集团客户购买行为分析 一.电信大客户概念 二.集团购买行为的类型 三.影响集团采购者购买行为的主要因素 四.集团购买者的购买决策 五.组织市场和政府市场的购买行为 第五节 电信大客户服务分析第三章 寻找你的利润点 第一节 什么是利润区 第二节 如何寻找利润区 第三节 RM的战略性实施 第四节 以RM为核心的利润模型第四章 建立服务理念 第一节 成功的客户服务理念 第二节 中国电信服务理念创新 一.服务仍是“软肋” 二.了解服务对象的需求 三.“以人为本”的服务理念 四.服务要创品牌 五.客户服务承诺第五章 建立你的队伍 第一节 重视你的员工 一.员工是关键 二.P/PC原则 三.客户第二 第二节 人力资源规划 一.人力资源规划的意义 二.人力资源规划的目的 三.人力资源规划的内容 四.人力资源预测 第三节 寻找优秀人才 第四节 保有优秀人才 一.员工培训 二.绩效管理 三.薪酬管理 四.员工激励 第五节 团队建设和热爱自己的团队 一.人类的天性就是竞争 二.高层领导需要考虑的9个问题 三.最优秀的团队领导.监管人员和精力的基本要素 四.能盈利的团队的6大特点 第六节 企业文化建设 一.企业文化概述 二.企业文化建设的方法 三.企业文化建设的对策和策略第六章 掌握你的技巧 第一节 准备工作..... 第二节 见面 第三节 商务谈判 第四节 成交 第五节 文化背景的运用第七章 重视售后服务 第一节 客户满意度分析 第二节 客户忠诚度分析 第三节 客户信誉与客户欺诈 第四节 售后服务技巧参考文献

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>