

<<客户服务管理实务>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理实务>>

13位ISBN编号：9787564047535

10位ISBN编号：7564047534

出版时间：2011-7

出版时间：北京理工大学

作者：何润琴 编

页数：168

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>

## <<客户服务管理实务>>

### 内容概要

这本《客户服务管理实务》由何润琴主编，以现代企业客户服务岗位的工作过程为线索，设计了客户服务专业理论知识和4个学习项目。

本书以适应市场经济发展需要、体现高等教育教学特点作为出发点，按照理论知识“必需”“够用”，重点突出操作技能的原则进行课程教学设计。

所有学习项目的设计，均以客户服务岗位必备的业务知识和服务技能为主线，强调在反复操作实践中树立正确的客户服务意识，习得客户服务工作的基本理念、基本方法和基本技巧。

《客户服务管理实务》可作为本科工商管理类专业“客户服务实务”“客户关系管理”和“客户服务与管理”等相关课程的教材，也可作为相关企业对客户服务人员的培训教材。

## <<客户服务管理实务>>

### 书籍目录

#### 客户服务管理基础

单元一 客户服务基础知识

单元二 客户服务岗位及职责

单元三 客户服务部组织结构设计和人员管理

单元四 客户服务渠道管理

【实训课题】企业客户服务理念体验

#### 项目一 客户信息与资源管理

项目任务

技能要求

理论指导

项目组织

项目执行

任务一 客户信息收集

任务二 客户信息与资源管理

任务三 客户信息与资源利用

项目考核与评分标准

【实训课题】客户信息与资源管理

#### 项目二 客户市场细分与目标管理

项目任务

技能要求

理论指导

项目组织

项目执行

任务一 客户群体市场细分

任务二 目标市场选择

任务三 市场定位

项目考核与评分标准

【实训课题】客户服务市场细分与目标管理

#### 项目三 客户忠诚度管理

项目任务

技能要求

理论指导

项目组织

项目执行

任务一 测量客户忠诚的价值

任务二 对忠诚客户进行分类

任务三 用心培养忠诚客户

任务四 预防客户流失

项目考核与评分标准

【实训课题】客户忠诚度管理

#### 项目四 客户投诉处理技巧

项目任务

技能要求

理论指导

项目组织

## <<客户服务管理实务>>

### 项目执行

任务一 洞察客户的不满意

任务二 正视客户的不满意

任务三 倾听、安抚客户的不满意

任务四 妥善处理客户的不满意

任务五 客户不满处理效果评估

### 项目考核与评分标准

【实训课题】客户投诉处理技巧

附录 客户服务管理实务课程评估手册

<<客户服务管理实务>>

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>