第一图书网, tushu007.com

<<客户服务管理>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理>>

13位ISBN编号：9787802072855

10位ISBN编号：7802072859

出版时间：2005-6

出版时间：经济管理出版社

作者：萨拉·库克

页数：239

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

内容概要

今天的客户都是精蝗的、消息灵通的，并且对于自己所接受的服务具有很高的期望。他们对服务选择、服务速度和服务便利等有更多的要求，他们不愿意被人“卖了”或者被人操纵。因此，地些不能而对这些变化的公司最终必然会使自己的市场份额减少。

本书对市场变化的趋势做了清晰的描述，并介绍了开发和维持客户的具体方法。本书主要阐述了客户管理战略，包括倾听客户心声，建立客户服务宗旨，激励员工创造一流的服务等战略。

本书还阐述了一线员工如休创造比客户要求更高的服务质量，包括个人服务、交货速度以及服务的重要性，创造内部服务文化等方面的方法，以达到改善客户管理，提高盈利性，提高员工士气，保持和提高公司声誉的目的。

本书的内容希望是实际的。它是被设计用做企业的经理人员的参考书和思想源泉，当这些经理希望把服务质量作为实现竞争优势的一个手段，或者他们已有了这一战略，希望在将来能很好地实施它。

本书介绍了怎样计划、引进、维持和设计来提高客户的满意度和保持度的项目。

<<客户服务管理>>

书籍目录

1、客户服务管理导言在竞争环境中的服务客户服务变化的本质改变的客户行为和期望客户保持度什么是优秀的服务个人服务和物质服务欢迎变化客户服务中心互联网客户关系管理（CRM）服务/利润链总结行动检查表2、经理应该怎样推动和支持服务战略从最高层开始使命和愿景价值贤目标战略总结行动检查表3、倾听客户意见倾听的障碍关注客户的抱怨和表扬倾听客户意见的价值跟踪客户的满意度变化在什么地方和什么时候去测量持续地改进当你进行测量时，需要员工的参与承认成绩让公司总部的各部门参与测量过程调查其他有关人员的观点总结行动检查表4、实施关心客户战略持续地改进宣传服务战略经理的领导方向什么是高层或低层应注意的关键？
总结行动检查表5、向员工授权和让他们承担责任让有价值的人来评价客户向员工授权的神奇作用组织应该做什么来鼓励授权服务的恢复和授权总结行动检查表6、内部客户7、为服务客户搞好培训和开发8、交流9、承认成果和奖励10、持续关注客户

章节摘录

根据《今日客户的忠诚度》报道，所有英国的购物者中，51%都有贵宾卡，在超级市场购物的人中，70%的人有卡。
似乎每个商店都在起动贵宾卡计划，给每个客户发出有地址的信，发出定做的促销书，提供各种优惠来建立和客户的长期关系。
但是，现在查到的数据和预测到的情况显示，很少有购买者会在一年内百分之百地忠于商店，也很少有购买者会很好地忠于这些产品和服务。
事实上，一个客户的忠诚度可能是分散在几个品牌上的。
客户将经常地在一个给定的领域内的全部的产品和服务中购买。
因此，客户的贵宾卡计划，可能产生行为上的忠诚，但不能保证态度上的忠诚。
当一个竞争的品牌也开发了它自己的忠于品牌计划，或客户付出现金可立即得到他或她的报酬：他们可能会很容易受到这些影响，而改变产品或服务。
进一步说，报酬计划有可能改变客户对产品的看法，但不一定是正向的。
例如，他们可能会期望报酬有一个不断持续的基础。
弗莱德里克·里奇赫尔特，美国公司贝恩的董事，他在发表在《哈佛商业评论》的一篇文章中写道：　建立一个忠诚度的基础系统，需要抛弃传统的商业思维。
它　创造出一种客户价值，而不是传统的处于商业战略中心的利润最　大化和股东价值的最大化，它要求在商业实践中有明显的改变。
里奇赫尔特说，这意味着公司必须以正确的客户群为目标——这些客户对产品的忠诚度是能进一步提高的，而不是很容易被减价吸引走的另一部分客户群。
聪明的组织，如特思科(Tesco)的目标，是要通过分析使用和购买的模式，来增加购买和重复的使用。
客户一生时间的价值　客户一生时间的价值使得一个组织能计算在一个客户身上，在一个给定的时间段内，某一生意所能实现的利润的净现值。
这是一个非常有力的工具，因为它使得公司能计算得出有多少次交易将能发生，来收回花费在吸引和服务于新的客户的最初的投资和应该产生的收益。

媒体关注与评论

技术当然能帮助建立客户导向，但从本质来说，服务是一个关于“人”的问题，是关系到员工们，怎样被他们的领袖和经理们所鼓舞、所激励，使他们能够共同努力来建立起全公司范围的客户导向，并且作出的成绩能被领袖和经理们所承认。

编辑推荐

商界流行这么一句话：“ 顾客是上帝！
”消费者市场已经成了不可否认的事实。
而今天的客户都是精明的、消息灵通的，并且对于自己所接受的服务具有很高的期望。
本书对市场变化的趋势做了清晰的描述，并介绍了怎样计划、引进和维持客户的具体方法。
对于正在经济大潮中拼搏奋斗的企业，本书是良师也是益友！

第一图书网, tushu007.com

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