<<客户服务培训游戏>>

图书基本信息

书名:<<客户服务培训游戏>>

13位ISBN编号:9787802557208

10位ISBN编号:7802557208

出版时间:2011-3

出版时间:企业管理出版社

作者:(美)菲尔普斯 著

派

页数:194

译者:派力

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

<<客户服务培训游戏>>

内容概要

本书是一本关于客户服务培训方法的书,旨在通过游戏的方式让客服人员获得专业而有效的培训。 书中具体讲述了培训材料、集体讨论、问卷调查等内容,这些内容具有一个共性——鼓励客服人员回 忆并了解一些有助于改善其工作成效的关键点。

书中绝大多数的游戏和练习用时都比较短,通常在20分钟以内。

作者力求采用最少的材料,使培训过程简单易行的同时卓有成效。

这些游戏和练习可用于客户服务培训会议或客户服务团队会议,而且还可直接安排在客服团队的活动中以帮助客服团队获得成功。

<<客户服务培训游戏>>

书籍目录

介绍第一章 游戏和活动 活动中的画家 香皂 交流的活力 将抱怨作为机会 关于客户的表白 户反馈:客服人员的表现和客户期望 客服电话流程图 客户服务急行队 客户服务实例 客户服务 客户服务技巧2:迎接客户 客户服务技巧3:沟通 客户服务技巧4:设定期望 技巧1:做好准备 客户调查表 界定优秀客户服务 差距分析 高兴的客户/失望的客户1 高兴的客户/失望的客户2 提高客户服务质量 将产品和服务合为一体 接打电话的重要技巧 神秘客户 个人特性 诚恳的言语 提出改进建议 问卷调查和等级评定 接打电话的技巧自测1 接打电话的技巧自测2 客户服务技巧自测 态度自测 沟通能力自测 客户服务:正确的还是错误的? 接打电话技巧:正确 销售服务必须要做的事 团队服务解决方案 的还是错误的? 培训评估 中大奖! 无形的数字计算 猜原始数字 三个字母的单词 你是哪种类型的客户? 促使客户购买的因素有哪些? 电话交流与 其他交流方式有何不同? 谁是你的客户? 谁造成了客户的流失?第二章 角色扮演 角色扮演:客户联 银行的客户/银行工作人员 设计部门的客户/设计部门的工作人员 游客 / 旅行社服务人员 租赁房屋的客户 / 房屋中介的服务人员 家电商场的客户 / 家电商场的服务人员 饭店的客户/餐饮 业服务人员 咨询台的客户 / 咨询台服务人员 要求开具发票的客户 / 提供发票的工作人员 签订合 同的客户 / 签订合同的工作人员 使用程序说明的客户 / 提供程序使用说明的工作人员

<<客户服务培训游戏>>

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