

<<客户投诉心理分析与应对技巧>>

图书基本信息

书名：<<客户投诉心理分析与应对技巧>>

13位ISBN编号：9787807471196

10位ISBN编号：7807471190

出版时间：2007-11

出版时间：海天

作者：王琛磷

页数：192

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>

<<客户投诉心理分析与应对技巧>>

内容概要

对企业来说，如何真正挖掘潜在客户、吸引并留住现有客户、最终实现以客户发展客户的目标?请你认真解读本书的每一篇文章，融会贯通，自然可以领悟作者要给出的明确答案。

如果你将书中陈述的客户应对方法、技巧、策略和手段，特别是作者多年来的亲身经历和体会，用之于企业管理实践，一定会让你执掌的公司受益匪浅。

如果你是一名客服代表或即将成为之，本书将是你未来胜任客服工作，全面提升你所在企业客服瞬量和水平的良师益友。

作者在书中针对形形色色的客户服务所出现的各种疑难杂症，给出了最实际有效、最详尽有趣的解答。

让身为一名客服代表的你懂得如何说、勇于说、说对话，一开口便能抓住客户的心，从而赢得客户的尊重，赢得客户的信任，最终取得出色的业绩，真正为企业创造价值！

<<客户投诉心理分析与应对技巧>>

作者简介

王琛磷，某外资企业管理顾问（深圳）有限公司 培训事业部门经理 中国电信集团深圳电信分公司特聘内训讲师。

曾服务客户：新疆自治区移动公司1860全体员工（轮训） 浙江省绍兴市移动公司营业厅经理
浙江省绍兴市移动公司营业厅优秀营业代表 湖南省湘潭市1860外呼客户代表 南宁市移动公司集团客户经理 江西省南昌市移动公司行业客户经理 湖南省邵阳市移动公司大客户经理
湖南省湘潭市移动公司大客户经理 贵州省贵阳市移动公司1860呼叫中心 广西壮族自治区移动公司各地市内培训师 广西全区移动公司1860呼叫中心全体员工（轮训，近700人，持续3个月） 广西全区移动公司服务厅全体员工（全广西区轮训，近2500人，持续半年） 深圳电信商业企业客户部（轮训） 深圳电信大客户部（轮训） 深圳电信10000号全体员工（114、189、180、无线台等轮训） 深圳电信全体营业员（轮训） 深圳市通信行业话务员（认证考试） 深圳市通信行业营销员（认证考试） 南方航空公司 深圳市博思堂地产广告有限公司中层管理人员

<<客户投诉心理分析与应对技巧>>

书籍目录

序一 序二 序三 前言一、导入篇第一章 呼叫中心特殊性 快速导读呼叫中心的神秘面纱什么是呼叫中心呼叫中心的职能和定位呼叫中心的使命超负荷工作的客户服务代表呼叫中心与投诉呼叫中心投诉与营业厅投诉的区别呼叫中心投诉处理的目标客户抱怨客户投诉 本章思考第二章 客户投诉的意义 快速导读希望企业能更好的服务对企业充满了信任对企业还抱有希望可以发现商机可以看到忠诚的客户群对个人IQ的意义对个人EQ的意义 本章思考二、客户分析篇第三章 客户投诉的产生 快速导读如何让客户满意投诉发生的原因投诉发生的基本类型企业与员工之间的博弈企业与客户之间的博弈员工与客户之间的博弈 本章思考第四章 客户投诉心理与类型 快速导读人的需要层次动机决定行为气质类型投诉类型应对策略 本章思考三、应对技巧篇第五章 处理投诉的一般原则 快速导读掌控情绪 (Control Emotion) 收集客户信息(Collect customer information)掌握客户类型(Control customer type)沟通技巧(Communication skill)领会客户动机与需求(Comprehend motivation & Demand)化解矛盾(Conciliate conflict)动之以情晓之以理绳之以法信任原则尊重原则理解原则敏感性原则时效性原则不争论原则解决问题原则 本章思考第六章 处理投诉的基本功 快速导读认识情绪控制情绪自我情绪管理沟通六步法CSR的基本行为开头语以及问候语时无法听清时沟通内容时抱怨与投诉时发生软硬件故障时结束语时忌讳使用的语句投诉处理中的十条禁语 本章思考第七章 升级与疑难投诉的处理 快速导读准备比经验更加重要先关注“人”后关注“事”用正确的方法做正确的事情疑难投诉处理技巧疑难投诉中的大忌情感用事者固执己见者有备而来者有社会背景者事件的总结不要计较个人得失不要去烦扰同事跟踪服务 本章思考四、综合提高篇第八章 投诉管理 快速导读流程管理的理念流程管理的方法呼叫中心质检呼叫中心培训“三换”法则“核心立场”法则“绝对领导”法则“单一口径”法则“360度”法则“最高利益”法则“留白”法则“24小时”法则 本章思考第九章 做一名卓越的CSR 快速导读“价值等式”关键价值链合作意识团队精神在压力中成长在服务中进步 本章思考后记 致走在路上的客户服务代表致谢

<<客户投诉心理分析与应对技巧>>

编辑推荐

每一位客户的每一次投诉都可能成为企业的一次“危机”：本书展示的案例剖析与应对技巧将帮助你及时化解“危机”，赢得客户的信赖，赢得企业的未来。

——润迅电话商务公司副总经理吴原博士 投诉是客户对企业信任的表现，处理好客户投诉就是提高企业在客户心目中的信誉度。

随着市场竞争逐步进入白热化阶段，提高员工处理投诉的能力，同时也是增强了企业在市场竞争中的核心竞争力。

——华跃呼叫中心论坛CEO王梁 服务的战火已经点燃了，谁能掳获消费者的心、迎合时代的潮流，甚至下赌注地超越时代潮流，准就能赢得最后的胜利，并换来企业的永续经营。

本二书以丰富的实例、创新的观念及独特的建议，教您在“企业服务战”中致胜的秘诀。

——中国移动通信新疆有限公司呼叫中心10086热线室主管楚万红 这不是一本安慰人的书，也不是一本充满“商业术语”的书，而是告诉你如何以真诚的服务，从精神层面上满足客户的“心”！阅读本书，我们会看到取悦客户的方式、取得忠诚客户的秘诀和使企业成长的真心话……

——广东移动客户服务(深圳)中心运营支撑管理助理周婉 想要感动客户，让业绩长红吗？怎样察言观色？客户的话题偏离主题时，该怎么拉回来？不得不说却又难以启齿时，该怎么开口？和未曾谋面的客户该怎么说话？——本书将给您最棒的启发。

——贵州省移动通讯公司客服中心督导刘松 好的技巧和方法总能使我们的工作更加得心应手——这本书不仅能改变我们的服务观念、提升我们的投诉处理技巧，更是一本真诚可信又切实可行的操作指南。

——浙江移动金华公司呼叫中心值班长杨晓秋

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>