

<<客户服务真功夫>>

图书基本信息

书名：<<客户服务真功夫>>

13位ISBN编号：9787807473831

10位ISBN编号：7807473835

出版时间：2008-11

出版时间：海天出版社

作者：胡雯祺

页数：194

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>

<<客户服务真功夫>>

前言

正如英国经济学家杜宁所言：世界已经进入服务经济的时代。

谁拥有了优质的服务，谁就是竞争的胜利者。

所以，越来越多的企业开始研究服务，胡雯祺老师研究的意义何在？

把枪交给士兵服务业，说到底核心在于一线员工，好的服务离不开员工的表现。

当他们与客户接触时，服务人员所表现出来的工作方法乃至他们的工作态度，缺乏一定的人性化、专业化、规范化，这样的服务是无法满足客户的需求的。

故服务业一线的人员，是商场上决胜的士兵，需要有精良的武器来完善服务。

有了金刚钻，才敢、才能揽瓷器活儿。

可喜的是，胡雯祺老师为“呼叫中心座席代表”岗位上的服务人员提供了这本书，为奋斗在服务战场上的士兵们提供了与众不同的好枪：《客户服务真功夫》。

教导他人就是提升自我我经常说，最需要咨询的是专业咨询师，最需要培训的是职业培训师。

在当今这个浮躁的市场上，许多人急功近利、舍本逐末。

比方说，培训师天天讲课，只注重量却不讲究质。

他们以讲多少课为荣，却忘记了回过头来思考、总结，忽略了最基本的学习与训练。

更有甚者，自诩为“某某培训第一人”，但却连一本知识的、系统的专著都没有，连一个弟子都教不出来。

如此看来，要说第一也只能是“胆量第一”。

胡雯祺老师在这方面就非常值得赞赏！

<<客户服务真功夫>>

内容概要

呼叫中心作为企业与客户之间的桥梁，座席代表起着确保桥梁畅通的重要作用，因此，对从业人员的要求相对而言也比较高。

本书深入浅出地阐明了作为呼叫中心座席代表应该有的能力，应该做的事情，和做好事情的方法，是为呼叫中心的座席代表们在职业道路上点亮了一盏灯。

<<客户服务真功夫>>

作者简介

胡雯祺，（中国·香港）PTT国际职业培训师；深圳市电话营销培训创办人之一；获中国管理协会颁发“第三届中国杰出培训师”称号。

胡雯祺多年来致力于各行业呼叫中心的培训，对呼叫中心的管理、培训、人力资源整合等方面，有着长达8年的企业内训经历和丰富的积累。

胡雯祺的课程除在内容方面具有实战性强、案例式教学等特点外，在培训方式上也突出体现生动、活泼、启发、互动和极具针对性的教学。

通过现场一对一演练和强化“知”与“行”的结合，使培训不再拘囿于浅显的基础知识与技巧，而是从更高层次入手，针对工作中的具体问题，提供行之有效解决方案。

通过来自受训对象工作现场真实录音再现工作场景，使受训人员能够通过分析、研讨、点评、指导四个环节，真正掌握提高绩效的途径，快速地在实际工作中进行转化和应用，使“行为改变”得到最好的验证。

<<客户服务真功夫>>

书籍目录

上篇 如何提升自我第一章 学习成就未来1.态度决定高度2.信心可以移山(1) 正面语言(2) 优点放大(3) 寻求标杆(4) 肯定自己(5) 重有淡无(6) 培养兴趣(7) 人靠衣装3.专业才能专效4.主动创造感动(1) 最短时间(2) 满意通话第二章 能承受才能成长1.无处不在的压力2.心情成就完满(1) 调动理智(2) 转移焦点(3) 寻求方法(4) 培养耐性(5) 寻求帮助3.压力即动力第三章 人脉是最大的财富1.敬业：对企业以诚2.客户是你存在的价值(1) 客户即财富(2) 管理客户就是创造财富3.与同事和谐相处(1) 要欣赏和赞美他人(2) 一颗感恩的心(3) 利他才能益己(4) 以诚相待中篇 如何了解客户知己知彼，百战不殆——孙武第四章 客户投诉为哪般1.客户投诉原因(1) 因质量原因导致投诉(2) 服务原因产生投诉(3) 客户自身原因而产生的投诉2.解读客户需求(1) 产品需求(2) 服务需求(3) 体验需求(4) 关系需求(5) 成功需求3.客户投诉无价(1) 投诉客户不是敌人(2) 投诉寄予“希望(3) 投诉隐藏了“商机(4) 客户投诉的管理第五章 客户心理地图1.客户投诉心理(1) 期待解决问题(2) 渴望得到尊重(3) 希望得到补偿(4) 发泄不满情绪2.客户性格特征(1) 猪八戒——活泼型客户(2) 唐僧——完美型客户(3) 孙悟空——力量型客户，(4) 沙僧——和平型客户.....第六章 听出客户的性格下篇 如何服务客户第七章 聆听——客户需求第八章 发问——聚焦问题第九章 沟通——达成共赢

<<客户服务真功夫>>

章节摘录

座席代表应先进行人生观和世界观的改造，对人生要乐观，要通达，所谓“不以物喜，不以己悲”，就是这种状态。

通达之人，能微笑面对人生中的各种困境。

采用各种临时办法，比如：与人倾诉，寻求帮助，进行情绪转移，做一些动作（例如深呼吸），做一些轻松愉快甚至能情绪发泄的事情，都能暂时减轻一点心理压力。

理性分析压力，尽量消除一些不确定性，不确定事物也是压力的来源之一。

同时，告诉自己，焦虑不但无助于事情的解决，反而会使事情越来越糟糕，而且可以说大多数事情并没有座席代表想象的那样可怕，因为人常常把压力和事物的后果不知不觉地进行夸大。

一名座席代表要走向成熟并取得成功，必然要经过种种的压力、困难、困惑等等的锻炼，只有锻炼出来了，当你将来遇到了失败、痛苦，你就能够承受，也就是说你承受失败的能力有多强，你成功的机会就会有多大。

生理承受能力，也就是别人不能专心地去做的事情你能专心认真地去做；别人做一件事情一个月就厌倦了，而你做一年也不会厌倦。

实际上，做任何一件事情，花的时间越多，投入的精力和体力越多，收获就会越大，就越容易获得更高的成功！

座席代表越花时间和精力去认识和了解，就会越来越专业，越积累越多，就会在这个行业慢慢地走向成功！

对于任何一个人的生命来说，都是充满弹性的，就好像一条坚韧的弹簧那样，受到施加给它的压力越大，它的反弹力也就越大，产生的动力也会越大。

人的心灵力量也是如此，他所感觉到的压力越强大，得到行动的力量也会变得越强大。

对于人们的需要来说，一个人的生命有很多需要，需要的不满足，会迫使他去思考自己的发展，而且逼迫他必需要做出真实的行动。

<<客户服务真功夫>>

后记

做一名出色的座席代表作为一名座席代表，企业（呼叫中心）是体现自身价值、实现经济独立、拥有社会地位、实现自身梦想的介质，座席代表依靠企业赖以生存，企业依靠座席代表得以发展，座席代表与企业是相互依存的关系，完全可以说，企业是座席代表的另一个家。

因此，一名合格的座席代表，无论在什么岗位，首先应该像企业家一样将企业的事当做自己的事来做，这是成就一切事业的基础。

一个出色的座席代表，应具备“忠诚”、“自信”、“勤奋”、“敬业”、“强烈的责任心”等综合素质。

那么，如何做一名合格的座席代表？

忠诚——人生的重要品质忠诚不仅仅是一种品德，更是一种能力，是其他所有能力的统帅与核心。

忠诚不谈条件、不讲回报；忠诚是一种义务、一种责任、一种操守；忠诚是人生最重要的品质。

“忠诚和敬业并不仅仅有益于企业和老板，最大的受益者是我们自己”，一个不忠诚的人，企业不会聘用你，团队不会让你加盟，搭档不愿意与你共事，朋友不愿意与你往来，亲人不愿给你信任，你最终将被这个社会抛弃。

<<客户服务真功夫>>

媒体关注与评论

《客户服务真功夫》一书告诉我们：服务的基本含义是什么？

如何让所有的客户都满意？

本书即由此出发，全面探讨了“提高客户满意度”这一所有呼叫中心必须面对的课题，并结合众多经典案例详细介绍了“推进客户满意度”的方法与具体步骤。

TCL集团股份有限公司首席运营官（COO）——薄连明从事客户服务工作如果没有真功夫，势必会走许多弯路。

胡老师的《客户服务真功夫》一书融合了她丰富的理论知识、多年的实战经验和切实的客户服务心得。

胡老师与大家一起分享她从业以来多年的实战结果，致力于帮助客服工作者规避可能需要摸索的时间和花费的精力。

《客户服务真功夫》一书理论性和适用性兼备，是不可多得的客服指导手册和运营管理工具。

——维也纳酒店集团呼叫中心经理——孙素文产业是一个顾客满意的过程，而非产品制造过程。

特别是像呼叫中心这样以服务为中心、以服务创品牌的产业。

《客户服务真功夫》一书的出版正及时，我非常认同书中强调的一个观念：一个呼叫中心只有全面的、全过程的为顾客服务，才能得到顾客的认可和满意，并通过其服务的最大化才能获得绩效的最优化。

——创维集团中国区域营销总部呼叫中心客服主管——李庆武做好营销的前提是先做好服务，想客户所想，急客户所急，客户的困难就是自己工作的着力点，客户的称赞就是我们工作的动力。

《客户服务真功夫》给了我们方法和动力，是一本值得一读的好书！

——深圳招行振华支行信贷国际部客户经理——吴媛没有完全死板的教条，没有禁锢思维的固定模式。

《客户服务真功夫》有的是什么？

是鲜活的实例，立竿见影的效果。

这本书并非只是写给座席代表的。

沟通，作为人们日常生活中必不可少的能力之一，如何更好的与人沟通，如何使沟通达到最好效果等，这本书都给了我很大的启示。

很喜欢书中“学习成就未来”这句话，胡雯祺老师送给各位座席代表的同时，也是送给了每个人。

——中国传媒大学电视与新闻学院——魏子涵

<<客户服务真功夫>>

编辑推荐

《客户服务真功夫:呼叫中心座席代表实操手册》是呼叫中心座席代表的操作指南。呼叫中心作为企业与客户之间的桥梁，座席代表起着确保桥梁畅通的重要作用，因此，对从业人员的要求相对而言也比较高。

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>