

<<(5VCDG322卓越的服务营销)>>

图书基本信息

书名：<<(5VCDG322卓越的服务营销)>>

13位ISBN编号：9787880155488

10位ISBN编号：7880155481

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>

<<(5VCDG322卓越的服务营销)>>

内容概要

为什么学习本课程：

如何赢得客户并使之忠诚，是企业直面竞争而必须思考的问题。

当价格、品质甚至广告等手段被普遍采用后，服务则成为了企业赢得客户的另一个重要手段。

当前，世界优秀的企业都号称是服务型企业，并把为客户提供卓越优质的服务作为企业的差异化策略

。可见，客户服务的内涵已经不是酒店业中的八颗牙微笑那么简单，做好客户服务对企业赢得市场意义重大。

本课程源于国际最先进的服务理念 and 优秀企业的操作实务，对客户服务进行了全面的分析和指导，以推动更多的企业提升客户服务品质，创造客户价值，从而使企业在市场竞争中立于不败之地。

本课程学习目标：

掌握现代的服务理念；

掌握顾客心理分析技巧；

掌握客户服务的方法和实战技巧；

谁需要学习本课程：

企业高层管理者；

客户服务经理、主管；

客服工作人员；

其他各级管理者及员工。

<<(5VCDG322卓越的服务营销)>>

书籍目录

第一讲 现代客户服务理念（上）

- 1.服务是什么
- 2.客户是什么

第二讲 现代客户服务理念（下）

- 1.现代服务营销观念的分类
- 2.服务的意义
- 3.服务的多层次
- 4.正确的服务理念
- 5.客户的服务准则

第三讲 客户心理性格分析（上）

- 1.客户的行为心理分析
- 2.客户需求分析

第四讲 客户心理性格分析（下）

- 1.客户性格分析
- 2.目标顾客分析
- 3.客户满意度测量

第五讲 客户关系管理实务

- 1.CRM管理
- 2.做好客户关系的流程
- 3.客户管理的评估
- 4.客户资源管理

第六讲 优质客户服务的基本方法

- 1.卓越的服务原则
- 2.客户服务的时机
- 3.客户服务的步骤和方法
- 4.四种类型的服务
- 5.建立忠诚的客户群

第七讲 客户服务的品质及流程（上）

- 1.对客户显示积极的态度
- 2.识别客户的需求
- 3.满足客户的需求

第八讲 客户服务的品质及流程（下）

- 1.让客户成为回头客
- 2.投诉.抱怨处理
- 3.服务品质控制

第九讲 客户服务沟通实战技巧（上）

- 1.客户服务沟通的基本功
- 2.看和动
- 3.聆听的技巧
- 4.微笑服务
- 5.询问的技巧

第十讲 客户服务沟通实战技巧（下）

- 1.电话服务沟通技巧
- 2.同理心的沟通技巧

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>