第一图书网, tushu007.com

<<MOT关健时刻全球最具影响力的 >

图书基本信息

书名：<<MOT关健时刻全球最具影响力的服务培训课程>>

13位ISBN编号：9787885184933

10位ISBN编号：7885184935

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

主讲：温雅静，GEC专职讲师、经济学学士、应用心理学硕士。
AACTP《关键时刻MOT》认证讲师、众行公司服务类高级讲师；曾任某大型国有银行高级经理、某外资公司业务培训师、某跨国公司（世界500强）特聘讲师。
其授课风格风趣轻松、条理性强、将理论知识与实践有效结合，深入浅出，学员的投入关注度高，不感枯燥。
曾培训过的客户包括：中国银行、中国移动、信诚人寿、南方李锦记、日立电梯等。

书籍目录

第一讲 全面认识客户服务
“ 服务经济 ”时代的来临
深入认识客户服务
什么是服务？

服务的两个目的
服务的两个层面
客户不满与客户满意对于企业的意义
第二讲 客户服务关键时刻的行为模式
关键时刻的概念和起源
探寻企业客户关系中的关键时刻
MOT行为模式
第三讲 MOT行为模式一：奠定基调
表达服务意愿
体谅客户情绪
承担责任
第四讲 MOT行为模式二：诊断问题
学会站在客户的角度
客户需求的分类
诊断客户真实需求
第五讲 MOT行为模式三：解决问题
提出建议
当权限或政策受限的情况下有效地解决客户问题
难缠客户的应对
MOT行为模式四：总结回顾
总结回顾的重要性
总结回顾的要点
MOT行为模式五：完善跟进
外部跟进
内部协调
关键时刻行为模式的实战演练

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