

<<(DVD)客户不是上帝>>

图书基本信息

书名：<<(DVD)客户不是上帝>>

13位ISBN编号：9787888381742

10位ISBN编号：788838174X

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>

<<(DVD)客户不是上帝>>

内容概要

曾几何时，‘客户是上帝’、‘客户永远是对的’成为许多企业宣传的服务理念，在处理客户投诉的过程中，过保要求免费维修、额外的误工和精神赔偿要求、威胁曝光媒体、围堵企业经营场所、不合理的退货要求、扣押服务人员等现象时有发生，客户真的永远都是对的吗？客户是上帝是否意味着对待客户的过高和无理要求，我们每次要做出妥协和让步？企业与客户之间究竟是上帝与信徒之间的关系，还是平等的契约关系？陈巍老师针对于上述问题，颠覆传统服务理念，用独到的见解和实战的技巧，给出答案，让客户投诉处理工作变得更加轻松！

课程收益：

- 1.学习前置管理客户期望值的多种方法，培养客户成熟合理的服务预期；
- 2.掌握应对群体性客户投诉的步骤策略，避免事态扩大；
- 3.把握过度维权客户的心理和常用手段，从容应对客户的过激行为；
- 4.提升服务人员的自我保护意识，保护企业的合法权益，避免产生不良的后果和影响；
- 5.提高客户投诉处理中的谈判能力，有效降低投诉处理成本。

适合对象：企业客服人员、客户关系管理人员、营销经理、销售经理、售后经理。

<<(DVD)客户不是上帝>>

书籍目录

- 第一讲 怎样正确看待客户投诉
- 第二讲 很多投诉是可以避免的
- 第三讲 投诉的响应速度是关键
- 第四讲 安抚客户 营造良好氛围
- 第五讲 澄清责任是处理的前提
- 第六讲 快刀斩乱麻是解决的关键
- 第七讲 如何拒绝客户的过高要求
- 第八讲 怎样应对过度维权的客户
- 第九讲 如何应对群体性客户投诉
- 第十讲 变坏事为好事的善后跟进

<<(DVD)客户不是上帝>>

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>