

<<(DVD)服务创造价值>>

图书基本信息

书名：<<(DVD)服务创造价值>>

13位ISBN编号：9787888381759

10位ISBN编号：7888381758

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)服务创造价值>>

内容概要

长久以来，客户服务部门通常被看作是企业的成本中心而非利润中心，往往得不到决策者的足够重视，客户服务部门很忙：满足需求、解决问题、处理投诉……客户服务部门很累：人手不足、员工流失、资源短缺、后台支撑不够、忙得不亦乐乎，却看不到显著的工作成绩，得不到客户百分百的满意，没有领导的肯定和支持，这是许多服务管理者面临的窘境和真实写照。

如何体现客户服务部门的真正价值？
如何使客户服务部门得到老板的重视和支持？
如何用有限的资源获得更高的客户满意度？
如何培养一支敬业高效、快乐工作的服务团队？

陈巍老师将分享自己十多年来所积累的客户服务管理咨询的实战经验，为你带来答案，让客户服务部门为企业创造更大的价值！

课程收益：

- 1、学习客户服务创造企业价值的核心理念；
- 2、掌握服务流程管理和优化的工具方法；
- 3、个性化服务及差异化服务创新的思维模式；
- 4、提升客户行为忠诚与情感忠诚的策略技巧；
- 5、服务团队的培养、激励、管理的有效手段。

适合对象：客户服务总监、客户关系总监、售后服务经理及所有客户导向部门的管理者。

<<(DVD)服务创造价值>>

书籍目录

- 一、 客户服务如何能为企业创造价值
- 二、 合理的期望值才有客户的满意度
- 三、 前台响应是客户感知服务的窗口
- 四、 后台支撑是保障服务承诺的关键
- 五、 个性化服务可以给客户带来惊喜
- 六、 差异化服务才能赢得客户的忠诚
- 七、 客户满意度调查方法和数据应用
- 八、 服务人员的工作质量监控与考核
- 九、 和谐是保持服务团队稳定的根本
- 十、 如何让服务团队保持快乐与激情

<<(DVD)服务创造价值>>

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>