

《客户服务培训游戏精选》

图书基本信息

书名：《客户服务培训游戏精选》

13位ISBN编号：9787505398375

10位ISBN编号：7505398377

出版时间：2004-5

出版社：电子工业出版社

作者：〔美〕达里尔·S·多恩

页数：198

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《客户服务培训游戏精选》

内容概要

本书是美国客户服务培训领域的资深专家根据自己的实践经验收集编撰而成。提供的50个用于培训的游戏全面涉及服务态度、与客户的交流、获取订单、提供解决方案等方方面面的内容，每一个游戏都展示了客户服务的一个重要环节。这些游戏的设计具有极大的灵活性，读者既可以将本书作为完整的客户服务培训资源手册使用，也可以根据自己的需要，对其中的游戏进行一些个性化的处理。：客户服务培训师，企业客户服务管理者或企业内

《客户服务培训游戏精选》

作者简介

达里尔·多恩，在20多年时间里做过教师，演讲人、培训师和专业顾问。他曾为无数的个人和组织提供了优秀的服务，包括成人、学院、青少年组织、公司和民间组织等，他还曾与学生自治会、中学校会国联盟等国家机构有过合作，曾被聘请为美国国家航空与航天局太空项目的教练，

《客户服务培训游戏精选》

书籍目录

第1部分 服务态度

1 态度检查

2

2 谁的态度问题

4

3 变革的两面性

6

第2部分 客户服务“破冰船”

4 团队工作

10

5 促进交流和团队合作

《客户服务培训游戏精选》

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:www.tushu000.com