

《效率客服 - 客服中心的程序規劃》

图书基本信息

书名：《效率客服 - 客服中心的程序規劃》

13位ISBN编号：9789867790972

10位ISBN编号：9867790979

出版时间：20030101

出版社：培生

作者：曾世忠

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

《效率客服 - 客服中心的程序規劃》

內容概要

千奇百怪的客戶需求，隨著進線電話源源不絕地湧進客服中心，每一個客服人員幾乎在幾分鐘之內就要處理完一通客訴電話，如果沒有一套簡便完善的服務流程和牢不可破的話術，客服人員要如何招架顧客的各種要求呢？隨著「客戶第一」時代的來臨，客戶服務已被視為重要商品價值的一環。而客戶服務中心服務程序的開發與設計，更應從「人」為出發點，用最精簡、單純的流程，解決客戶的問題、滿足客戶的需求，同時要便利客服人員的服務作業，才稱得上是能夠博得掌聲的好劇本。再搭配多元化的科技系統以及優秀的客服人才，共同營造出最令顧客滿意的客戶服務。

《效率客服 - 客服中心的程序規劃》

作者簡介

曾世忠

台大農藝所生物統計組碩士。曾任協通電訊工務部企劃處工程師、台灣大哥大客服部行政管理科副理、上線中心資深副理，台灣客服科技專線部綜合維運處經理等職。現任台灣客服科技企劃處專案經理。

《效率客服 - 客服中心的程序規劃》

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