

《客服凶猛》

图书基本信息

书名：《客服凶猛》

出版时间：2011-12

作者：暗地妖娆

页数：256

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

《客服凶猛》

内容概要

单身女罗小菲在某全国大型电器连锁企业负责现场客服工作，主要接待处理来现场投诉的用户。在那里，她面对各式各样的刁难，乃至“变态”的用户，奇招出尽，不但要与刁难用户斗智斗勇，还要处理部门以女性为主的部门内部员工问题，应付其它部门的“明枪暗剑”，查找潜伏在公司的“内鬼”，和消协及工商部门工作人员之间的巧妙周旋。经历过各色如怪兽般的用户之磨励，罗小菲从中体会到社会职业人之艰辛，由自己的双眼经由投诉用户的表现阅尽人生百态。

书中描写之电器企业是国美？是苏宁？其中揭秘电器商家为减少投诉成本，损害消费者权益的暗箱操作，电器售后服务最阴暗的内里，以及应付企业内部纷争产生的危机之下三滥手段，是一部电器客服残酷职场史。

大龄剩女罗小菲在丰泰家电连锁企业工作多年，客服工作令她筋疲力尽，正欲辞职之时，却听闻原客服中心主管张冉已提出离职，于是打消辞职念头，用尽手段攀上客服主管之位。孰料当上主管之后，亦接下张冉从前留下的“滥摊子”，要处理一桩牵涉赔偿金额极大的投诉。与此同时，罗小菲亦发现公司内部出现“内鬼”，正悄悄将一些门店内部的投诉泄露给当地媒体与消协，搞得丰泰客服手忙脚乱。罗小菲因此又要解决大宗投诉，又得查找“内鬼”，还要与其它部门的负责人沟通周旋，反而较之以前做现场客服时愈发忙碌。

不幸的是，由于罗小菲缺乏管理经验，不擅长收罗人心，刚愎自用，导致客服中心内部的电话受理员集体辞职，七月空调大忙又即将到来，搞得罗小菲焦头烂额，幸亏有同事兼死党海狸哥指点迷津，才令她侥幸脱险。刚刚撑过大忙，公司上层出现股权纷争，罗小菲的客服中心部门被撤，她又被“打回原形”，眼看饭碗不保，势利的男友也因此与她分手。罗小菲一下跌至事业低谷，正值茫然之际，她无意中发现人事负责人，“一人之下，万人之上”的叶妙英与公司内部的某位同事有染，于是以此作要挟，欲调至油水充足的营销部门。不料叶妙英非但没有满足罗小菲的愿望，反而对她百般刁难，两个女人由此开始了“斗法”。就在罗小菲陷入绝望之时，事情又有了新的发展，叶妙英偷情背后的秘密，“内鬼”的真实身份，张冉遗留下来的那宗大投诉的处理结果，都是她始料不及的。顾客、同事、上司、男友、朋友，罗小菲就在形形色色的人际关系之中寻找人性的真相。

《客服凶猛》

作者简介

暗地妖娆：女，网络作家，影痴、书痴，浙江湖州人，好写电影随笔、小说、散文。为《北京青年报》、《嘉兴日报》、《淑媛》杂志、《私人坊》、《南湖晚报》、《南方都市快报》、《电影画刊》、时光网、搜狐等多家媒体撰稿。著有长篇小说《客服凶猛》、《盛宴》等。

《客服凶猛》

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