

# 《顶级客服就是顶级产品》

## 图书基本信息

书名：《顶级客服就是顶级产品》

13位ISBN编号：9787545131851

出版时间：2015-7-1

作者：吴炎欣

页数：239

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](http://www.tushu000.com)

# 《顶级客服就是顶级产品》

## 内容概要

买方市场下，卖什么都是卖体验，随着人口红利的消失，消费者不仅懂得购买优质的商品还需要获得优质的用户体验。企业需要做的就是提升自己的客服质量，用顶级客服打造用户心中的顶级产品，从而培养客户对企业的忠诚度。本书从“客服应该如何做”、“各行各业的客服成功案例”、“解决客户投诉”、“客户关系管理：留住老客户，开发新客户”四个方面详细讲解了客户服务的工作方法及注意事项。希望通过本书，能够使更多的企业及客服人员学会与客户打交道，使得客户投诉、抱怨、客户流失等不再是问题，打造良好的用户体验。

# 《顶级客服就是顶级产品》

## 作者简介

吴炎欣，高级客户服务管理咨询顾问，资深专业客户服务指导师。毕业于首都经济贸易大学市场营销专业，长期从事企业市场营销管理实务方面的研究与实践、企业客户服务管理咨询与培训等工作。有丰富的企业管理和客户服务工作经验，曾任某外企分公客服部高级经理，现为多家企业提供客户服务管理咨询与培训。

# 《顶级客服就是顶级产品》

## 书籍目录

### 第一章 客服应该如何做

- 客服工作的主要职责
- 客服如何面对企业客户
- 客服如何面对个人客户
- 客服如何面对大客户进行服务
- 客服应具备的涵养和素质
- 多听少说的重要性
- 拒绝客户不合理要求的方法
- 快速平息客户的愤怒
- 处理客户投诉的技巧
- 不断丰富产品业务方面的知识

### 第二章 各行各业的客服成功案例

- 如何做好餐饮客服
- 海底捞“变态”客服打天下
- 服务即营销——黄太吉煎饼何以一年内做到4000万估值
- 淘宝客服如何做
- 雕爷阿芙精油的客服秘诀
- 如何做好呼叫中心客服
- 小米以“米粉”为核心的粉丝经济
- 三星无微不至的客户服务
- 10086温情牌赢得客户
- 如何做好在线客服
- 聚美优品“假货”风波如何利用客服公关化险为夷
- 如何做好汽车客服
- 微博客服的工作要点
- 微信客服的关键之处
- 电话客服的技巧
- 奢侈品的客户服务之道
- 教育培训机构如何做好客户服务
- 屈臣氏如何成为个人护理专家

### 第三章 解决客户投诉

- 积极的身体语言
- 保持眼神接触
- 保持愉快的语调
- 解释你的做法的原因
- 倾听
- 确认信息
- 探索：关注——理解
- 响应：计划——生机——解决
- 倾听不打断：然后总结客户对问题的看法
- 如果必要，提问以获得更多信息
- 解释问题如何发生，其中哪些步骤可以纠正，并试探客户反应
- 采取适当步骤并跟踪结果
- 记住并称呼客户的名字
- 主动认出并称呼客户
- 避免用术语
- 当客户完成一件工作时，表示谢意

# 《顶级客服就是顶级产品》

致歉

表示体谅、同情

承担责任

提供解决办法

第四章 客户关系管理：留住老客户，开发新客户

客户进店，一言不发怎么办

如何在客户体验之后，顺利拿下订单

如何让客户给你推荐新客户

赢得客户信任的六种手段

如何应对客户的拒绝

细节服务赢得客户

防止客户流失的十大武器

附录 处理客户投诉的100个经典对话

参考文献

# 《顶级客服就是顶级产品》

## 精彩短评

- 1、干货很多，作为客服、销售或管理者都有值得学习引用的知识。
- 2、全是表象

# 《顶级客服就是顶级产品》

## 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](http://www.tushu000.com)