

《客户服务实务》

图书基本信息

书名：《客户服务实务》

13位ISBN编号：9787302252610

10位ISBN编号：7302252610

出版时间：2011-6

出版社：清华大学

作者：李先国//曹献存

页数：357

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

《客户服务实务》

内容概要

《客户服务实务(第2版)》以客户服务技巧为核心,围绕客户服务基础理论知识与技能两条主线展开,全面介绍了客户服务的方法、技巧以及现代化的客户服务手段,做到了理论与实践、科学与技能、现在与未来的有机结合。《客户服务实务(第2版)》内容丰富,通俗易懂,而且引用了大量真实、生动的案例,便于读者阅读、理解与借鉴。

《客户服务实务(第2版)》是参加全国客户服务职业资格认证考试的必备参考书,对从事客户服务工作的工作人员来说,也是一本不错的参考用书。

《客户服务实务》

书籍目录

第一章 认识客户服务 第一节 客户服务的含义 一、服务 二、客户的内涵 三、客户分类 四、客户服务 五、客户服务人员 六、客户服务的重要性 第二节 客户服务的分类与内容 一、客户服务的分类 二、客户服务的主要内容 三、客服工作项目及分配 四、客户服务的精髓 第三节 客户服务人员的职业要求 一、服务质量 二、优质客户服务的标准 三、决定客户服务质量的因素 四、客户服务人员的基本素质 五、客户服务人员的技能要求 第四节 客户服务意识 一、客户服务工作面临的挑战 二、客户服务意识 三、客户服务的几个误区 『案例1-1』 IBM——世界上最讲究服务的公司 『案例1-2』 孕妇空中产子，东航空地携手铺就绿色“生命通道” 第二章 客户服务礼仪 第三章 客户服务中的沟通技巧 第四章 客户服务技巧 第五章 不同类型客户的服务技巧 第六章 服务创新 第七章 客户投诉的处理技巧 第八章 处理客户服务压力的技巧 第九章 网络时代的客户服务 参考文献 附录A 客户服务职业资格考试大纲 附录B 客户服务考试样卷 附录C 提升训练题

章节摘录

版权页：插图：二、投诉可以引发危机对企业来说，由产品（服务）的投诉引起媒体曝光是造成危机的重要因素。如本章案例7.5，肯德基“秒杀门”事件就是典型的例证。三、建立危机预警机制“凡事预则立，不预则废”，危机预警机制的建立是危机公关的第一步。企业对可能发生的各种危机情况要能全面预测，有备无患。至少做到及时发现，迅速反应，制定危机公关的具体步骤和防范策略。企业要针对自身的内、外部环境，预测可能出问题的环节，对症下药制定相应的公关措施；这些措施应该尽量具体、完善、富有操作性，使之制度化、标准化。可能引发消费者方面的问题如下：对于产品或服务消费者是否真正满意，如果不满意的话他们是否有投诉渠道，投诉后是否能得到圆满解决，他们是否会向外传播，传播的剧烈程度怎样？新闻传媒方面出现问题的可能如下：最近企业与传媒的联络是否正常，报道的口径如何，出现过什么程度的反面报道？社会公众方面可能出现的问题如下：企业与政府、社区、公众之间的关系是否融洽，企业有无伤害他们的地方？需要企业做出的相应对策如下：尽量做好自身产品与服务，出现问题的话就及时派专人与消费者沟通、协商解决；与媒体联系，防止不实、不利信息扩散；在企业内部查找问题产生的原因，对问题性质定论等。更重要的是企业要有一套危机预警机制，在危机萌芽或发生初期，企业信息系统就会很快地感知到，及时反馈到管理层，及时应变。随着信息社会的到来，掌握信息的快慢将成为影响企业发展的重要因素，因而加强信息监测，保持企业内部沟通的顺畅、市场信息的及时把握就显得十分必要。

《客户服务实务》

编辑推荐

《客户服务实务(第2版)》由全国商务人才职业测评办公室和相关专业委员会组织编写，是全国营销、客户服务、物流、电子商务等领域培训、认证的指定用书。本套丛书均配备了电子教案(教学PPT)，可从网站免费下载。《客户服务实务(第2版)》读者：参加全国客户服务职业资格认证考试的人员、高等院校经济管理类相关专业学生、从事客户服务工作的人员。

《客户服务实务》

精彩短评

- 1、挺好的，案例也不错。
- 2、基础的客服入门书籍，比较全面，值得新手一读。
- 3、如题，一般般，内容有堆砌之感。
- 4、书就像新的一样，很赞！
- 5、包装太简陋了，拿到手的时候，书都露出来了，把书压得有点破。不过物流很给力
- 6、会，挺满意的，我会选择给同学推广。
- 7、嗯嗯~~还不错
- 8、事务里有学到技巧知识，很好，适合于面向客户的所有人员
- 9、很好，很实用。同事也很喜欢，送给她了。
- 10、作为一个从事客户服务的人，觉得这本书还是不错的尤其适合作为初级客服人员的培训。
- 11、feichangmanyi非常满意
- 12、学习了一本好书
- 13、买五送一 很优惠啊 书本也很正版
- 14、21号订的单，为什么到27号才发货啊？我的朋友们比我晚订单但是早就收到了，还好暂时没课，不然上课都没书了。书还好，正版怎么看？反正不会弄皱就好了。
- 15、学校要买的，很好的一本书。

《客户服务实务》

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