

《售后服务实用手册》

图书基本信息

书名：《售后服务实用手册》

13位ISBN编号：9787806971291

10位ISBN编号：7806971297

出版时间：2004-5

出版社：深圳市海天

页数：663

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

《售后服务实用手册》

内容概要

《售后服务手册》是一本主要针对消费品零售企业、消费品制造企业售后服务人员规范服务的实用读本。它的内容主要从实用的角度出发，将理论和实践紧密结合，系统地介绍了售后服务的理念和服务规范要求，且与我国目前商业经营状况与趋势相结合。

该书立足实际，放眼长远，着重突出了如下几个特色：第一，系统性强，结构合理。本书根据售后服务的形式，从售后包装送货服务、质量技术服务、商品退换服务、安装维修服务、投诉处理服务、顾客跟踪服务等方面，全面系统地介绍了企业售后服务规范的相关知识，并提出了独到的见解。第二，实用性强，通俗易懂。本书以实用为中心，注重理论与实际相结合。在阐述各项具体内容时，穿插具体案例并附有相关图表，使具体操作程序一目了然。

本书从全方位的角度给我国的企业售后服务人员以理论和操作上的指导，是各行业务售后服务人员一本不可多得的读物。它将帮助你的企业提高专业服务水准，使你的企业不断发展壮大。

《售后服务实用手册》

书籍目录

前言第一章 售后服务总论 第一节 售后服务与销售的关系 一、什么是售后服务 二、售后服务的重要性 第二节 售后服务的核心及售后服务部的职责 一、售后服务的核心 二、售后服务部的职责 第三节 售后服务的时机和内容 一、售后服务的时机 二、售后服务的内容 第四节 售后服务问题的出现及解决 一、售后服务问题出现的分析 二、售后服务问题的解决之道 三、售后服务的三大作用 第五节 售后服务管理 一、售后服务管理概述 二、售服服务规范的概念 三、售后服务的考核 四、用制度规范售后服务 五、搞好售后服务是企业的法律责任 六、售后服务的监督管理 七、售后服务管理制度第二章 售后服务人员从业规范 第一节 售后服务人员基本素质要求 一、售后服务人员职业道德要求 二、售后服务人员品质素养要求 三、售后服务人员顾客服务理念要求 第二节 售后服务人员基本礼仪规范 一、售后服务人员仪容仪表规范 二、售后服务人员服务用语规范 第三节 不同工种售后服务人员技能要求 一、家用电器维修工 二、制准设备维修工 三、办公设备维修工 四、摩托车维修工 第四节 售后服务人员服务技巧 一、如何提高售后服务人员的服务水平 二、顾客不满善后处理技巧 三、售后服务人员应了解产品质量相关法律 四、处理零售企业顾客抱怨的技巧 第五节 售后服务人员作业规范与指南 一、试机员服务守则 二、送货工、安装工服务守则 三、售后上门服务守则 四、售后服务人员服务指南第三章 商品包装服务 第一节 商品包装相关知识 第二节 商品包装的一般程序 第三节 不同商品的包扎技术第四章 送货上门服务 第一节 送货服务的原则和员工服务要求 第二节 送货工作的程序 第三节 送货服务中常见问题及解决第五章 质量保证服务 第一节 商品质量的在本知识 第二节 生产者和销售者的产品质量责任与义务 第三节 产品责任 第四节 一些主要商品的质量要求 第五节 商品质量鉴别规范 第六节 商品质量纠纷的处理 第七节 商品质量控制的有关法律法规第六章 商品退换服务第七章 产品安装维修服务第八章 业务技术服务第九章 顾客投诉处理服务第十章 顾客跟踪服务第十一章 家用电器类第十二章 办公设备类第十三章 通讯产品类第十四章 交通工具类第十五章 家具装饰类第十六章 医疗美容保健器具类第十七章 日常生活用品类第十八章 售后服务成功案例

《售后服务实用手册》

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