

《客户管理案例》

图书基本信息

书名：《客户管理案例》

13位ISBN编号：9787513607674

10位ISBN编号：7513607672

出版时间：2012-7

出版社：中国经济出版社

作者：王淑翠 编

页数：197

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

《客户管理案例》

内容概要

书籍目录

- 第一章 客户服务的环境管理
 - 第一节 客户服务环境设计
 - 第二节 客户服务的信息环境
 - 第三节 客户服务的人文环境
 - 第二章 客户服务的保障措施
 - 第一节 成功的客户服务保障措施
 - 第二节 失败的客户服务保障及后果
 - 第三章 客户服务人员管理
 - 第一节 客户服务人员素质
 - 第二节 客户服务人员培训
 - 第三节 团队管理
 - 第四章 客户服务质量管理
 - 第一节 顾客眼里的服务质量
 - 第二节 满足个性化需求提高服务质量
 - 第三节 服务质量的过程管理案例
 - 第五章 客户服务满意管理
 - 第一节 客户满意的价值
 - 第二节 客户不满的效果
 - 第三节 成功的客服补救案例
 - 第四节 失败的客服补救案例
 - 第六章 客户需求管理
 - 第一节 淡季需求的开发
 - 第二节 旺季需求的管理
 - 第三节 弹性生产系统的管理
 - 第七章 客户关系管理
 - 第一节 重视顾客价值
 - 第二节 大客户管理
 - 第三节 客户黑名单
 - 第八章 客户信息管理
 - 第一节 客户信息的收集和整理
 - 第二节 客户信息的分类和利用
 - 第九章 客户中心运营管理
 - 第一节 多种措施减少顾客等待时间
 - 第二节 客户中心的危机管理
 - 第三节 客户中心的组织结构
 - 第十章 客户服务的综合管理
 - 第一节 丰富提升客户服务的内涵
 - 第二节 整合各种资源做好客户服务
- 附：《客户管理案例》考试大纲

《客户管理案例》

编辑推荐

《高等教育自学考试客户管理专业指定教材：客户管理案例（附考试大纲）》由中国客户管理专业水平证书考试教材编写委员会主编，权威，准确，实用。本课程既是中国客户管理专业水平证书考试证书课程，又是高等教育自学考试客户管理专业的课程。

《客户管理案例》

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