

《客户服务质量管理》

图书基本信息

书名：《客户服务质量管理》

13位ISBN编号：9787513607728

10位ISBN编号：7513607729

出版时间：2012-7

出版社：中国经济出版社

作者：李桂华 编

页数：234

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

《客户服务质量管理》

内容概要

书籍目录

- 第一章 服务质量管理概述
 - 第一节 服务和服务质量
 - 第二节 服务产品特性的营销策略
 - 第三节 服务质量管理
 - 第二章 服务质量的测量
 - 第一节 服务质量模型
 - 第二节 服务质量数据的收集
 - 第三节 传统的服务质量测量方法
 - 第四节 电子商务时代的服务质量测量方法
 - 第三章 服务过程质量管理
 - 第一节 服务质量管理体系
 - 第二节 服务交互过程
 - 第三节 服务过程质量管理的内容
 - 第四节 服务过程中的沟通技巧
 - 第四章 客户满意与客户忠诚
 - 第一节 客户满意
 - 第二节 客户忠诚
 - 第五章 服务差错与服务补救
 - 第一节 服务差错
 - 第二节 服务补救
 - 第三节 服务差错与服务补救的关系
 - 第六章 客户服务投诉与处理
 - 第一节 服务投诉处理概述
 - 第二节 服务投诉处理程序的运作
 - 第三节 保持和改进
 - 第四节 客户投诉处理技巧
 - 第七章 客户服务质量管理工作的
 - 第一节 客户服务部门职能
 - 第二节 客户服务质量管理岗位
 - 第三节 客户服务质量检查与评估管理流程
 - 第四节 客户服务质量改进管理流程
 - 第五节 企业优质服务战略与优质服务标准
 - 第八章 全面服务质量管理与六西格玛管理
 - 第一节 全面服务质量管理
 - 第二节 六西格玛管理的原理
 - 第三节 六西格玛管理的实施
 - 第四节 服务企业六西格玛管理的DMAIC过程
 - 第九章 客户服务质量提升策略
 - 第一节 服务观念的转变
 - 第二节 做好市场调研和分析
 - 第三节 关注客户服务细节
 - 第四节 现代信息技术的应用
- 附：《客户服务质量管理》考试大纲

《客户服务质量管理》

编辑推荐

《高等教育自学考试客户管理专业指定教材：客户服务质量管理（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。

《客户服务质量管理》

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