

<<卓越客户管理的12种方法>>

图书基本信息

书名：<<卓越客户管理的12种方法>>

13位ISBN编号：9787111168287

10位ISBN编号：7111168283

出版时间：2005-8

出版时间：机械工业

作者：福克纳

页数：158

译者：阎佳

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：<http://www.tushu007.com>

## <<卓越客户管理的12种方法>>

### 内容概要

本书为企业追求卓越服务的程序提供了引导。

简明易行的12种方法可以将执行时间从数年减少到数月。

以客户服务作为企业特色。

进一步拓展未来客服管理发展趋势背后的思考方法。

## <<卓越客户管理的12种方法>>

### 书籍目录

导言第一部分 第1章 评估以客户为中心的方法 1.1 概述 1.2 你的驱动力是价格、产品还是客户 1.3 向以客户为中心转变 1.4 服务的差异化 1.5 卓越的客户服务对组织意味着什么 1.6 就绪清单 尤尼帕斯有限公司 伦敦纽汉市 第2章 引入客户服务董事 2.1 客户服务董事的任务 2.2 商业事务中的客户要素 2.3 客服员工如何适应公司结构的变化 2.4 为什么要为客户安排专职董事 2.5 就绪清单 加拿大永明金融人寿健康保险公司 LEGAL&GENERAL ASSURANCE SOCIETY 第3章 认识服务性业务的企业文化需求 3.1 正视不同企业间的文化差异 3.2 接受“卓越的客服精神带来效益”的文化 3.3 经受文化变革的洗礼 3.4 变革管理中的问题 3.5 从上至下地接受服务文化 3.6 就绪清单 泰晤士水利公司 苏格兰皇家银行 第4章 从呼叫中心变为交流中心第二部分 第5章 处理客户终身价值 第6章 如何处理无利可图的客户 第7章 投诉管理 第8章 企业形象管理 第9章 管理客户心理期待第三部分 第10章 给接触客户的员工授权 第11章 客服员工所担任的销售角色 第12章 关怀客服员工结束语附录 英国国家客户服务奖主要奖项获得者的6大案例研究

<<卓越客户管理的12种方法>>

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:<http://www.tushu007.com>