

<<成功客户服务10步骤>>

图书基本信息

书名：<<成功客户服务10步骤>>

13位ISBN编号：9787113113643

10位ISBN编号：7113113648

出版时间：2010-7

出版时间：中国铁道出版社

作者：玛克辛·卡明

页数：170

字数：154000

译者：张燕青

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>

<<成功客户服务10步骤>>

前言

迈向成功的10步骤 有时候，人们会发现自己正身处一个需要解决这样或那样复杂问题的环境之中，尽管解决这些问题对自己的职业发展至关重要，但由于缺乏经验往往无从下手，只能眼睁睁地看着一个个小问题变得越来越复杂，或者一个个好机会悄悄地从自己身边溜走，而您却找不到解决这些问题的办法，怎么办？

美国培训与发展协会（ASTD）组织编写的“10步系列”可以帮您拨云见日化解心中的谜团，一步一步地教会您掌握解决这些纷繁复杂问题的有效方法，带您享受一趟美好的旅程。

美国实用经典“10步系列”包括：《成功展示自我10步骤》《成功高效团队10步骤》《成功项目管理10步骤》《成功战略规划工。

步骤》《成功商务写作10步骤》《成功客户服务10步骤》《成功引导者10步骤》《成功经理人10步骤》《成功教练10步骤》《成功会议10步骤》《成功培训10步骤》《成功销售10步骤》等。

<<成功客户服务10步骤>>

内容概要

致力于使客户满意并继续购买公司产品或服务的一切活动统称为客户服务。它不仅包括对现实顾客的服务，而且包括对潜在顾客的服务；不仅要提高顾客的现实的（售后的）满意程度。

还要提高预期的（售前的）满意程度。

客户服务进一步体现了市场营销的核心思想，即以消费者为中心。

客户服务可以使企业创立个性，增加竞争优势，有效地增加企业的新销售和再销售的实现几率。

本书提出了创造良好客服所需要面对的挑战，并且提供了一个用以开发以顾客为导向的完整的实践轮廓。

无论你是主管、经理、培训师，抑或是一线员工，这10个步骤将帮助你制定一个成功的客服规划。

这10个步骤是：第1步 明确服务动机和任务；第2步 为你所在组织定义什么是良好的服务；第3步 形成良好的关系；第4步 建立可持续的信任关系；第5步 使用吸引法则；第6步 积极地解决问题；第7步 优雅地从错误中恢复；第8步 互换顾客和你的角色；第9步 当事情变得复杂时保持头脑冷静；第10步 成为自己最好的客户。

<<成功客户服务10步骤>>

作者简介

玛克辛·卡明（MaxineKamin），作者认为尊敬和感谢客户是商业成功的关键。她长期担任世界500强企业、大学、政府、商业组织和其他机构的顾问，作为TOUCH咨询公司的创始人和董事长，她致力于将客服推广工作做到极致。

她曾在多所重点大学授课，曾在美国运通公司担任组织评估总监

<<成功客户服务10步骤>>

书籍目录

引言本书概况10步概览[第1步]明确服务动机和任务 你的职业选择 重新审视你的技能 明确你的价值 创建一个任务表述 发掘你的潜能 综述[第2步]为你所在组织定义什么是良好的服务 明确客户需要的是什么 建立客户忠诚度 明白口碑的重要性 回顾领导行为 综述[第3步]形成良好的关系 探究互惠的概念 展示互惠主义以提升服务质量 提供有价值的东西 跟踪服务 领导者的角色 综述[第4步]建立可持续的信任关系 建立一种联系 倾听,以表现你对满足客户要求的重视 提出适当的问题 在公司内部产生信任 将信任作为公司的价值观 综述[第5步]使用吸引法则 理解吸引法则 保持积极 避免消极的回应 审视你的肢体语言 在电话中使用积极的问候 保持电子邮件简短并切中要点 综述[第6步]积极地解决问题 研究问题产生的根源 明确“问题” 遵循解决问题的模型 倾听抱怨 客户感谢 使用完美的服务方程 综述[第7步]优雅地从错误中恢复 道歉 解决问题 综述[第8步]互换顾客和你的角色 性格类型 站在客户的角度作出回应 不同的智力类型和学习方式 综述[第9步]当事情变得复杂时保持头脑冷静 是什么触及你的底线 识别愤怒的阶段 与难以沟通的人相处 谈判的过程 综述[第10步]成为自己最好的客户 你是最重要的客户 照顾好你自己 欣赏美好的事物 切行利他主义 后记附录A 营造和支持一种顾客服务文化附录B 享受这一旅程:工具和工作单的综述

<<成功客户服务10步骤>>

章节摘录

他的回答是，“不”。

于是我继续问：“那你觉得发生了什么？”

那个参加者回答说：“他看起来一直在思考。”

布莱恩是一个爱思考的人，他经常考虑怎样才能把事情做得更好一些。

当他走路时，他经常不注意周边。

我把课上的这个对话告诉了他。

他说，“哦，我从来不是这样想的。”

我很确定走路的时候我会观察旁边。

谢谢你的反馈。

“这之后他会在走路时注意观察周边。”

员工们对于他对他们的注意，以及他通过问“你今天过得怎样？”

”，或者“你今天什么销售得最好？”

”，或者“我看到你较好地与上次那位客户进行了沟通。”

谢谢你！

”等问题来参与到大家的工作中，感到非常兴奋与激动。

这个故事告诉我们的就是：问好。

你可以从谁对谁问好这一小细节中看出一个公司的文化。

如果人们向你问好，那就表明这是一个开放、善于接纳的环境。

如果没有人问候你，那这里的文化可能并不是那么友好，或者说一个相对森严的等级结构可能阻碍了人们与外界不同部门的沟通互动。

建立一种信任关系，包括解决问题和拥有一种将事情圆满解决的热情。

采取任何行动都必须事先知道什么是需要完成的。

解决问题，或者找出客户需求的唯一方式，就是倾听。

很多人在听到这句话时都会觉得厌烦。

因为每个人都已经不止一遍地听过这样的话，它看上去就像是老调重弹。

然而，虽然我们经常听到这样的话，却很少这样做。

工具4.1提供了倾听的一些技巧。

<<成功客户服务10步骤>>

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>