

<<客户服务>>

图书基本信息

书名：<<客户服务>>

13位ISBN编号：9787115105318

10位ISBN编号：7115105316

出版时间：2002-8

出版时间：人民邮电

作者：职业设计培训集团

页数：207

字数：225

译者：刘安国

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>

<<客户服务>>

内容概要

随着现代企业和个人对产品和服务需求的不断增长，客户服务在生产和生活中的地位已经变得越来越重要。

本书作者——职业设计培训集团公司是客户服务研究和培训领域的权威。

作者结合多年的研究经验写成本书，对客户服务的最新理论和实践作了全面系统的介绍。

本书给出的众多真实案例都是从客户服务实践中提炼出来的不可多得的第一手材料，它们有助于读者更好地理解 and 把握客户服务实践的过程。

因而也有助于读者改善自身的客户服务表现。

本书可作为白领充电读物、公司培训教材、MBA通俗读物，同时也可作为各类商务院校的教材。

<<客户服务>>

书籍目录

第1章

客户服务的重要性 1

职业引导案例 2

1.1 服务的重要性 3

1.2 客户的视角 11

1.3 客户忠诚度 18

1.4 本章复习 24

第2章

客户需求和需要 29

职业引导案例 30

2.1 识别客户 31

2.2 找出客户需要 39

2.3 有效回应 47

2.4 本章复习 54

第3章

与客户互动 59

职业引导案例 60

3.1 面对面交流 61

3.2 电话服务 71

3.3 书面交流 83

3.4 本章复习 93

第4章

客户服务支持 98

职业引导案例 99

4.1 发展伙伴关系 100

4.2 解决客户的问题 109

4.3 超越期望 117

4.4 本章复习 125

第5章

处理困难局面 131

职业引导案例 132

5.1 安慰不安的客户 133

5.2 克服销售阻力 144

5.3 应对压力 153

5.4 本章复习 161

第6章

建立客户关系 166

职业引导案例 167

6.1 提供出色的服务 168

6.2 公司增进客户忠诚度的努力 178

6.3 工作团队的价值 187

6.4 本章复习 197

词汇表 202

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>