

<<客户服务管理职位工作手册>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理职位工作手册>>

13位ISBN编号：9787115140456

10位ISBN编号：7115140456

出版时间：2005-10

出版单位：人民邮电出版社

作者：谭丽琴

页数：257

字数：160000

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>

## <<客户服务管理职位工作手册>>

### 内容概要

实务+工作模板+工具表单+工作流程的四大卖点，是本书的核心竞争力。

本书旨在解决企业管理执行和工作细节问题，将客户服务管理的工作细节和工作流程细化，并为客户服务管理职位任职者提供可借鉴的范例、模板和工具表单。

内容包括客户服务组织管理、客户关系管理、大客户管理、客户信息管理、客户服务质量管理、售后服务管理、服务承诺管理和客户服务呼叫中心管理等。

本书系统、详细地介绍了客户服务管理的各项工作，分别从工作目标、工作事项描述和工作细化执行三个层面展开，提供了一整套科学、实用的工作标准，简洁、直观，具有很强的可操作性、实用性和可读性，是客户服务管理各职位必备的工作执行手册。

本书适合客户服务从业人员、人力资源管理人员、中高层管理人员、咨询业从业人员及企业内部培训使用。

## &lt;&lt;客户服务管理职位工作手册&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客户服务部职责描述 1第一节 客户服务部工作目标与职能 2一、总体目标 2二、目标分解 2三、客户服务部职能 2第二节 客户服务部职责 4一、制定客户服务工作制度 4二、制定客户服务标准 4三、客户信息管理 4四、客户关系管理 4五、客户服务质量管理 4六、客户投诉管理 5七、售后服务管理 5八、客户承诺管理 5第三节 客户服务部各岗位工作职责 5一、客户服务经理岗位工作职责 5二、客户关系管理专员的岗位工作职责 6三、客户服务质量管理专员的岗位工作职责 6四、客户信息管理专员的岗位工作职责 6五、大客户专员岗位工作职责 6六、售后服务专员的岗位工作职责 7七、客户投诉管理专员的岗位工作职责 7第二章 客户服务部组织结构设计 9第一节 客户服务部组织结构设计工作细化执行 10一、工作知识准备 10二、客户服务部组织结构设计工作模板 12三、客户服务部组织结构设计工具表单 14四、客户服务部组织结构设计工作流程 17第二节 客户服务部人员管理工作细化执行 18一、工作知识准备 18二、客户服务部人员管理工作模板 24三、客户服务部人员管理工具表单 40四、客户服务部人员管理工作流程 48第三章 客户关系管理 51第一节 维护客户关系工作细化执行 52一、工作知识准备 52二、维护客户关系管理工作模板 58三、维护客户关系管理工具表单 64四、维护客户关系管理工作流程 69第二节 客户日常交往管理 72一、客户日常交往管理工作模板 72二、客户日常交往管理工具表单 83三、客户日常交往管理工作流程 86第四章 大客户管理 91第一节 工作知识准备 92一、了解大客户需求的方法 92二、维护大客户关系的关键因素 93三、影响大客户忠诚度的因素 95四、大客户服务管理法 96第二节 大客户管理工作模板 98一、大客户管理制度模板 98二、大客户信息收集办法模板 100三、大客户资料管理制度模板 101四、大客户信用管理制度模板 104五、大客户回访制度模板 106第三节 大客户管理工具表单 108一、大客户管理表格 108二、大客户申请表 108三、大客户设定表 108四、大客户对策一览表 108五、大客户管理卡 109六、大客户资料表 109七、大客户满意度调查表 110八、大客户交往表 111第四节 大客户管理工作流程 112一、维护大客户关系工作流程 112二、大客户满意度调查工作流程 113三、建立大客户信息数据库工作流程 114第五章 客户信息管理 115第一节 客户信息调查工作细化执行 116一、工作知识准备 116二、客户信息调查工作模板 117三、客户信息调查工具表单 122四、客户信息调查工作流程 125第二节 客户信息处理工作细化执行 126一、工作知识准备 126二、客户信息处理工作模板 127三、客户信息处理工具表单 130四、客户信息处理工作流程 131第三节 客户资料管理工作细化执行 131一、工作知识准备 131二、客户资料管理工作模板 132三、客户资料管理工具表单 139四、客户资料管理工作流程 140第四节 客户信用管理工作细化执行 143一、工作知识准备 143二、客户信用管理工作模板 146三、客户信用管理工具表单 151四、客户信用管理工作流程 156第六章 客户服务质量管理 159第一节 客户服务质量管理工作细化执行 160一、工作知识准备 160二、服务质量管理工作模板 164三、服务质量管理工具表单 167四、服务质量管理工作流程 168第二节 服务质量检查、审核、评估工作细化执行 170一、工作知识准备 170二、服务质量检查、审核、评估工作模板 173三、服务质量检查、审核、评估工具表单 182四、服务质量检查、审核、评估工作流程 184第七章 售后服务管理 187第一节 售后服务管理工作细化执行 188一、工作知识准备 188二、售后服务管理工作模板 191三、售后服务管理工具表单 200四、售后服务管理工作流程 203第二节 客户投诉管理工作细化执行 206一、工作知识准备 206二、客户投诉管理工作模板 211三、客户投诉管理工具表单 223四、客户投诉管理工作流程 228第八章 客户服务承诺管理 233第一节 工作知识准备 234一、服务承诺的内容 234二、使用服务承诺的条件 234三、服务承诺有效性原则 234四、服务承诺的划分标准 235第二节 服务承诺管理工作模板 236一、服务承诺管理制度模板 236二、服务承诺书模板 239第三节 服务承诺管理工作流程 240 服务承诺管理流程 240第九章 客户服务部呼叫中心管理 241第一节 工作知识准备 242一、呼叫中心的分类方法 242二、呼叫中心的职能 243三、克服呼叫中心沟通障碍的方法 243四、呼叫中心运营流程设计步骤 244五、呼入内容 245六、呼出内容 246第二节 呼叫中心管理工作模板 247一、呼叫中心管理制度模板 247二、呼叫中心人员工作手册模板 249三、呼叫中心电话服务礼仪标准模板 251四、呼叫中心设备管理制度模板 253第三节 呼叫中心管理工作表单 254一、呼入记录表

<<客户服务管理职位工作手册>>

254二、呼出记录表 255三、部门联系电话表 255四、呼叫中心季度统计表 255五、电话记录表  
255六、电话访谈计划表 255七、电话通信设备明细表 256第四节 呼叫中心管理 workflow 256  
一、呼叫中心呼入业务 workflow 256二、呼叫中心呼出业务 workflow 257

## &lt;&lt;客户服务管理职位工作手册&gt;&gt;

## 章节摘录

第二节 客户服务部人员管理工作细化执行 一、工作知识准备 (一)客户服务经理的领导原则 客户服务经理必须坚守以下五项领导原则。

1.培养具有服务特色的企业文化 (1)客户服务经理要以身作则,亲自参与客户服务活动,加强与客户服务人员的双向沟通,向客户服务人员传递企业价值观。

(2)客户服务经理对待客户服务人员的方式,正如希望客户服务人员对待客户的方式一样,凭借这种方式,把自己的价值观转化为具体的行动。

2.使客户服务成为每一个人的事 让每一位客户服务人员都担负起服务客户的责任,客户服务经理鼓励客户服务人员在感觉上和行动上,就像自己是客户服务经理一样。

3.客户服务经理要有准备 客户服务经理作为职业经理人,要明确自己的职责,明确哪些知识需要掌握,哪些知识需要摒弃,哪些素质应该具备,哪些能力应该进一步培养和取舍。

4.客户服务经理要懂得沟通 一名好的客户服务经理,必须是让部属愿意来告诉你,现在发生了什么事。

这样,有效沟通就变得极为重要,而关键在于真诚,面对部属的意见不敷衍,也诚实地将自己的想法告诉他们。

5.客户服务经理要懂得团队合作 客户服务经理要善于协调团队成员之间的利益关系,促进成员之间的有效沟通,由此来促进团队精神的发挥,进而提高客户服务的质量。

(二)客户服务人员待客仪态行为标准 礼仪是衡量个人是否受到良好教育的标准,必须发自内心,出于自然。

1.客户服务礼仪的3T原则 (1)Tact——机智。

“愉快”——待人接物时,要尽量欣赏、赞美别人的优点,使对方拥有一份愉快的心情。在如此愉快的洽谈环境中,生意自然会好做多了。

“敏锐”——在商业活动中,会接触到各种各样的人。

因此,在谈话、接待及服务时,要机灵,要懂得察言观色,才不会得罪人。

“迅速”——“说话抓重点、行动快而敏捷。”

这一商战制胜原则体现了效率要求,所以迅速也是礼貌的重要表现。

(2)Timing——时间的选择。

在这里的意义有三种——时间、场合和角色扮演。

在工作场合中应依据地点、身份的需要,讲适当的话,做合适的应对。

在工作的时候要“少说多听”,多思考别人说话的内容,以掌握合适的表现时机。

(3)Tolerance——宽容。

指宽恕、包容别人的修养。

记住“将心比心”四个字,多想别人的优点,自然就会有比较好的服务心情。

如果遇到挑剔的客户,客户服务人员也要加倍付出耐心,一项项为之解答,并设法改正自己的缺点,这样也能增进企业与客户双方彼此的信赖,也更能提高服务活动的品质。

2.客户服务礼仪的具体要求 (1)相互谅解。

了解、掌握各种礼仪知识固然重要,但更重要的是对别人的谅解。

互相谅解、和睦相处,这是礼节的真谛。

(2)充满爱心。

礼仪的要求和程序原本是通过客户服务人员的实践才能传达出尊敬他人、讲究礼仪、热爱客户的意志,因此,要求企业的客户服务人员要有一颗爱心,为人真诚,以期获得更多客户的信任。

(3)品德高尚。

很多礼节是大家应该自觉遵守的,是一种共同生活的准则,它不是法律,没有强制性,却反映客户服务人员的修养和道德水准。

因此,企业的客户服务工作要讲究礼仪,首先要求客户服务人员要有高尚的品德。

(4)吸取经验。

## <<客户服务管理职位工作手册>>

客户服务工作是和各种类型的客户打交道的工作，这些客户可能来自不同的国家、地区、民族，有着不同的性格、不同的职业、不同的知识水平。因此，在开展客户服务工作时，客户服务人员应该广泛地学习各方面知识，了解各种各样的礼仪习俗，不断吸取有用的经验。

## <<客户服务管理职位工作手册>>

### 编辑推荐

执行力是企业核心竞争力的体现，工作流程是企业效率的体现，而速度和细节决定着企业的成败。企业如果没有一套合理的执行体系和标准化的工作制度，不把日常管理中的每个细节通过具体的管理工具落到实处，则一切都会浮于表面，成为“表面化”的管理。

《客户服务管理职位工作手册》试图将岗位职责细节量化，使“人”“事”合一、岗适其人，是每个企业所追求的理想状态。

通过“职责量化、目标量化、执行细化”这“三步走”，读者将透彻理解自己的工作职责并很好地完成任务，让读者所在的企业“赢在执行”！

<<客户服务管理职位工作手册>>

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>