

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<客户服务部规范化管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787115164322

10位ISBN编号：7115164320

出版时间：2007-9

出版时间：企业供销管理

作者：王宏

页数：242

字数：180000

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>

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

内容概要

本书细化了客户服务部的各个岗位以及每一工作事项，给出了具体的职责、制度、表格、流程和方案，是一本关于客户服务部规范化管理的实务工具书。

本书对客户调查与开发、客户关系管理、大客户管理、客户投诉管理、售后服务管理、客户信息管理以及呼叫中心管理等各项工作给出了详细的工具，职责、制度和表格相呼应，流程与方案相结合，是客户服务部进行规范化管理的工作手册。

本书适合客户服务部经理、主管及工作人员，企业管理人员，企业培训师、咨询师以及高校教师阅读。

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

书籍目录

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-------------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|----------------|----------------|----------------|---------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|------------|------------|-----------|------------|--------------|--------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|--------------|------------|-----------------|---------------|---------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|---------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|------------|-----------|----------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------|------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|-------------|------------|-----------------|---------------|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|-------------|------------|-----------------|---------------|---------------|--------------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|-----------------|---------------|-----|
| 第一章 客户服务部的组织结构与责权 | 第一节 客户服务部的职能与组织结构 | 一、客户服务部的职能 | 二、客户服务部的组织结构 | 第二节 客户服务部的责权 | 一、客户服务部的职责 | 二、客户服务部的权力 | 第三节 客户服务部的岗位职责 | 一、客户服务部经理的岗位职责 | 二、客户服务部主管的岗位职责 | 第二章 客户调查与开发管理 | 第一节 客户调查与开发的岗位职责 | 一、客户调查主管的岗位职责 | 二、客户开发主管的岗位职责 | 三、客户调查专员的岗位职责 | 四、客户开发专员的岗位职责 | 第二节 客户调查与开发管理制度 | 一、客户调查操作制度 | 二、客户资料分析制度 | 三、新客户开发制度 | 四、客户开发激励制度 | 五、客户开发专员管理制度 | 六、客户开发建议管理制度 | 第三节 客户调查与开发管理表格 | 一、客户调查管理表 | 二、客户信用调查表 | 三、客户开发管理表 | 第四节 客户调查与开发管理流程 | 一、客户调查管理流程 | 二、客户信用调查流程 | 三、客户开发管理流程 | 第五节 客户调查与开发管理方案 | 一、客户调查管理方案 | 二、客户开发奖励方案 | 三、客户开发业务管理方案 | 第三章 客户关系管理 | 第一节 客户关系管理的岗位职责 | 一、客户关系主管的岗位职责 | 二、客户关系专员的岗位职责 | 第二节 客户关系管理制度 | 一、客户关系维护制度 | 二、客户关系促进制度 | 三、客户拜访管理制度 | 四、客户拜访区域规划制度 | 五、客户招待管理制度 | 第三节 客户关系管理表格 | 一、客户分类表 | 二、客户分析表 | 三、客户分级表 | 四、重点客户统计表 | 五、问题客户对策表 | 六、客户关系评估表 | 七、客户联络管理表 | 八、客户拜访管理表 | 九、客户招待管理表 | 十、礼品馈赠管理表 | 第四节 客户关系管理流程 | 一、客户拜访区域规划流程 | 二、客户拜访管理流程 | 三、客户接待管理流程 | 四、客户招待用餐管理流程 | 五、客户关系维护流程 | 第五节 客户关系管理方案 | 一、客户参观接待方案 | 二、客户接待费用方案 | 第四章 大客户管理 | 第一节 大客户管理的岗位职责 | 一、大客户主管的岗位职责 | 二、大客户专员的岗位职责 | 第二节 大客户管理制度 | 一、大客户综合管理制度 | 二、大客户信用调查制度 | 第三节 大客户管理表格 | 一、大客户评定表 | 二、大客户档案表 | 三、大客户支持表 | 四、大客户月报表 | 五、大客户分析表 | 六、大客户问卷调查表 | 七、大客户意见调查表 | 八、大客户专员考核表 | 第四节 大客户管理流程 | 一、大客户满意度调查流程 | 二、大客户关系维护流程 | 三、大客户回访管理流程 | 四、大客户服务管理流程 | 第五节 大客户管理方案 | 一、大客户信息收集方案 | 二、大客户资料建档与应用方案 | 三、大客户服务管理方案 | 第五章 售后服务管理 | 第一节 售后服务管理的岗位职责 | 一、售后服务主管的岗位职责 | 二、售后服务专员的岗位职责 | 第二节 售后服务制度 | 一、售后服务管理制度 | 二、备品配件管理制度 | 三、客户提案处理制度 | 四、服务质量管理制度 | 五、服务质量检查制度 | 六、服务质量评估制度 | 七、售后人员培训制度 | 八、售后服务工作规范 | 第三节 售后服务管理表格 | 一、售后服务登记表 | 二、产品维修报告单 | 三、产品退换货汇总表 | 四、产品故障维修统计表 | 五、维修人员工作月报表 | 六、售后服务信息反馈表 | 七、售后服务网点分布表 | 八、售后服务例行检查表 | 第四节 售后服务管理流程 | 一、售后服务方案制定流程 | 二、售后服务计划流程 | 三、售后服务业务流程 | 第五节 售后服务方案 | 一、售后服务管理实施方案 | 二、售后服务网络建设方案 | 三、售后服务体系提升方案 | 四、客户满意度评价方案 | 第六章 客户投诉管理 | 第一节 客户投诉管理的岗位职责 | 一、客户投诉主管的岗位职责 | 二、客户投诉专员的岗位职责 | 第二节 客户投诉管理制度 | 一、客户投诉处理制度 | 二、网购投诉处理制度 | 第三节 客户投诉管理表格 | 一、客户投诉登记表 | 二、客户投诉调查表 | 三、客户投诉统计表 | 四、客户投诉分析表 | 五、客户投诉处理表 | 六、客户抱怨处理表 | 第四节 客户投诉管理流程 | 一、客户投诉接待流程 | 二、客户投诉处理流程 | 第五节 客户投诉管理方案 | 一、客户投诉处理方案 | 二、客户抱怨开发方案 | 第七章 客户信息管理 | 第一节 客户信息管理的岗位职责 | 一、客户信息主管的岗位职责 | 二、客 |
|-------------------|-------------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|----------------|----------------|----------------|---------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|------------|------------|-----------|------------|--------------|--------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|--------------|------------|-----------------|---------------|---------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|---------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|------------|-----------|----------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------|------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|-------------|------------|-----------------|---------------|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|-------------|------------|-----------------|---------------|---------------|--------------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|-----------------|---------------|-----|

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

户信息专员的岗位职责 第二节 客户信息管理制度 一、客户信息综合管理制度 二、
客户信息统计制度 三、客户档案管理制度 四、客户资料保密制度 五、客户信用管
理制度 第三节 客户信息管理表格 一、客户等级分类表 二、客户区域分类表
三、客户销售信息表 四、客户信息登记表 五、客户信用管理表 六、优秀客户统计
表 七、危险客户统计表 第四节 客户信息管理流程 一、客户信息综合管理流程
二、客户档案建立流程 三、客户档案管理流程 四、客户信息保密管理流程 五、
客户注销管理流程 六、客户信用制度制定流程 七、客户信用等级变更流程 第五节
客户信息管理方案 一、客户信用等级评定方案 二、客户需求信息处理方案 三、危
险客户分析判断方案 第八章 呼叫中心管理 第一节 呼叫中心的岗位职责 一、呼叫中心
主管的岗位职责 二、呼叫中心组长的岗位职责 三、呼叫中心专员的岗位职责 第二节
呼叫中心管理制度 一、呼叫中心服务礼仪制度 二、呼叫中心设备管理制度 三、
呼叫中心综合管理制度 第三节 呼叫中心管理表格 一、呼入记录表 二、呼出记录表
三、电话记录表 四、电话访谈计划表 五、呼叫中心设备明细表 第四节 呼叫
中心管理流程 一、呼入业务管理流程 二、呼出业务管理流程 三、呼叫中心服务流
程 四、呼叫中心运行流程 第五节 呼叫中心管理方案 一、呼叫中心人员培训方案
二、电话营销人员培训方案 三、各行业呼叫中心功能设置方案 四、呼叫中心话务员
满意度调查问卷

<<客户服务部规范化管理工具箱>>

编辑推荐

《客户服务部规范化管理工具箱》适合客户服务部经理、主管及工作人员，企业管理人员，企业培训师、咨询师以及高校教师阅读。

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>