

<<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：9787115304247

10位ISBN编号：7115304246

出版时间：2013-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：孙佩红

页数：278

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

《客户服务部规范化管理工具箱(第3版)》通过全方位细化客户服务部各岗位的工作事项，详细介绍了客户服务部各岗位的具体职责、制度、表格、流程和方案，内容涉及客户调查与开发管理、客户关系管理、大客户管理、售后服务管理、客户投诉管理、客户信息管理、客户服务质量管理、呼叫中心管理等多个方面，可以极大地促进客户服务部的运作效率和工作业绩，增强团队的凝聚力和战斗力。

《客户服务部规范化管理工具箱(第3版)》适合客户服务部经理、主管、一线客户服务人员，以及企业培训师、咨询师使用，同时也适合高校相关专业师生阅读参考。

## <<客户服务部规范化管理工具箱>>

### 作者简介

孙佩红，资深培训师，具有多年企业一线培训经验，主要擅长于客户服务、企业宣传等领域的培训工作。

## <<客户服务部规范化管理工具箱>>

### 书籍目录

- 第一章 客户服务部组织结构与责权
  - 第一节 客户服务部职能与组织结构
    - 一、客户服务部职能
    - 二、客户服务部组织结构
  - 第二节 客户服务部责权
    - 一、客户服务部职责
    - 二、客户服务部权力
  - 第三节 客户服务部管理岗位职责
    - 一、客户服务部经理岗位职责
    - 二、客户服务主管岗位职责
- 第二章 客户调查与开发管理
  - 第一节 客户调查与开发岗位职责
    - 一、客户调查主管岗位职责
    - 二、客户开发主管岗位职责
    - 三、客户调查专员岗位职责
    - 四、客户开发专员岗位职责
  - 第二节 客户调查与开发管理制度
    - 一、客户调查管理制度
    - 二、客户调查实施办法
    - 三、客户开发管理制度
    - 四、客户开发激励制度
  - 第三节 客户调查与开发管理表格
    - 一、客户调查计划表
    - 二、客户信息调查表
    - 三、客户需求调查表
    - 四、调查分析报告表
    - 五、客户开发计划表
    - 六、客户拜访计划表
    - 七、客户开发日程表
    - 八、新客户开发报告表
  - 第四节 客户调查与开发管理流程
    - 一、客户调查管理流程
    - 二、客户开发管理流程
  - 第五节 客户调查与开发管理方案
    - 一、企业客户调查方案
    - 二、客户满意度调查方案
    - 三、客户开发业务管理方案
- 第三章 客户关系管理
  - 第一节 客户关系管理岗位职责
    - 一、客户关系主管岗位职责
    - 二、客户关系专员岗位职责
  - 第二节 客户关系管理制度
    - 一、客户关系维护制度
    - 二、客户拜访管理制度
    - 三、客户拜访区域规划制度

## <<客户服务部规范化管理工具箱>>

### 四、客户回访管理制度

### 五、客户参观接待管理制度

### 六、客户招待用餐管理制度

### 七、客户接待费用管理制度

### 八、客户提案管理工作制度

### 第三节 客户关系管理表格

#### 一、客户地址分类表

#### 二、客户总体分类表

#### 三、客户区域分析表

#### 四、客户销售分析表

#### 五、客户层次分析表

#### 六、客户等级分类表

#### 七、重点客户管理表

#### 八、重要客户管理表

#### 九、客户关系强化表

#### 十、客户关系评估表

#### 十一、客户联络计划表

#### 十二、客户联系预订表

#### 十三、客户拜访记录表

#### 十四、客户拜访日报表

#### 十五、客户招待申请表

#### 十六、客户招待报告表

#### 十七、礼品馈赠计划表

#### 十八、礼品馈赠申请表

#### 十九、客户提案申请表

#### 二十、客户提案实施命令表

### 第四节 客户关系管理流程

#### 一、客户关系维护流程

#### 二、客户拜访管理流程

#### 三、客户接待管理流程

#### 四、客户拜访区域规划流程

#### 五、客户招待用餐管理流程

#### 六、客户提案管理流程

### 第五节 客户关系管理方案

#### 一、客户参观接待方案

#### 二、客户关系促进方案

#### 三、客户提案管理方案

## 第四章 大客户管理

### 第一节 大客户管理岗位职责

#### 一、大客户主管岗位职责

#### 二、大客户专员岗位职责

### 第二节 大客户管理制度

#### 一、大客户综合管理制度

#### 二、大客户分级管理制度

#### 三、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

## <<客户服务部规范化管理工具箱>>

- 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、大客户问卷表
- 七、大客户意见调查表
- 第四节 大客户管理流程
  - 一、大客户开发管理流程
  - 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
  - 五、大客户满意度调查流程
- 第五节 大客户管理方案
  - 一、大客户服务管理方案
  - 二、大客户信息收集方案
  - 三、大客户资料建档与应用方案
- 第五章 售后服务管理
  - 第一节 售后服务管理岗位职责
    - 一、售后服务主管岗位职责
    - 二、售后服务专员岗位职责
  - 第二节 售后服务管理制度
    - 一、售后服务管理办法
    - 二、备品、配件管理制度
    - 三、服务质量管理制度
    - 四、售后服务工作规范
    - 五、售后维修管理制度
    - 六、客户满意度调查方案
    - 七、客户满意度评级制度
  - 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、客户满意度调查表
    - 九、客户满意度评价表
  - 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
    - 四、售后退换货管理流程
  - 第五节 售后服务管理方案
    - 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

## <<客户服务部规范化管理工具箱>>

### 四、客户满意度评价实施方案

#### 第六章 客户投诉管理

##### 第一节 客户投诉管理岗位职责

###### 一、客户投诉主管岗位职责

###### 二、客户投诉专员岗位职责

##### 第二节 客户投诉管理制度

###### 一、客户投诉管理制度

###### 二、客户电话投诉处理规定

###### 三、客户信函投诉处理规定

###### 四、产品质量投诉处理规定

###### 五、网购投诉处理规定

##### 第三节 客户投诉管理表格

###### 一、客户投诉登记表

###### 二、客户投诉记录表

###### 三、电话投诉记录表

###### 四、信函投诉记录表

###### 五、客户投诉调查表

###### 六、客户投诉统计表

###### 七、客户投诉分析表

###### 八、客户投诉处理表

###### 九、投诉处理意见表

###### 十、投诉处理报告表

###### 十一、投诉处理通知单

###### 十二、投诉处理追踪表

###### 十三、客户投诉总结表

###### 十四、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

###### 三、客户现场投诉处理流程

###### 四、客户电话投诉处理流程

###### 五、客户信函投诉处理流程

##### 第五节 客户投诉管理方案

###### 一、客户投诉处理方案

###### 二、客户抱怨开发利用方案

#### 第七章 客户信息管理

##### 第一节 客户信息管理岗位职责

###### 一、客户信息主管岗位职责

###### 二、客户信息专员岗位职责

##### 第二节 客户信息管理制度

###### 一、客户信息管理制度

###### 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

###### 六、客户信息库管理规定

##### 第三节 客户信息管理表格

## <<客户服务部规范化管理工具箱>>

- 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、客户信用调查表
- 六、客户信用管理表
- 七、优质客户统计表
- 八、不良客户统计表
- 第四节 客户信息管理流程
  - 一、客户信息管理流程
  - 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、客户信用调查实施流程
  - 八、客户信用等级变更流程
- 第五节 客户信息管理方案
  - 一、客户信用调查实施方案
  - 二、客户信用等级评定方案
  - 三、客户需求信息处理方案
  - 四、客户数据库管理实施方案
- 第八章 客户服务质量管理
  - 第一节 客户服务质量管理岗位职责
    - 一、客户服务质量主管岗位职责
    - 二、客户服务质量专员岗位职责
  - 第二节 客户服务质量管理制度
    - 一、客户服务质量检查制度
    - 二、客户服务质量审核制度
    - 三、客户服务质量评估制度
  - 第三节 客户服务质量管理表格
    - 一、客户服务质量管理标准表
    - 二、客户服务质量检查表
    - 三、客户服务质量审核表
    - 四、客户服务质量报告表
  - 第四节 客户服务质量管理流程
    - 一、服务质量体系文件管理流程
    - 二、服务质量检查流程
    - 三、服务质量审核流程
    - 四、服务质量评估流程
    - 五、服务质量改进流程
  - 第五节 客户服务质量管理方案
    - 一、客户服务质量文件编制方案
    - 二、客户服务质量改进方案
- 第九章 呼叫中心管理
  - 第一节 呼叫中心岗位职责
    - 一、呼叫中心主管岗位职责



## <<客户服务部规范化管理工具箱>>

- 二、呼叫中心组长岗位职责
- 三、呼叫中心座席员岗位职责
- 四、呼叫中心质检员岗位职责
- 第二节 呼叫中心管理制度
  - 一、呼叫中心管理办法
  - 二、呼叫中心服务标准
  - 三、呼叫中心服务质量监控管理规定
  - 四、呼叫中心绩效考核管理办法
- 第三节 呼叫中心管理表格
  - 一、呼入业务记录表
  - 二、呼出业务记录表
  - 三、呼叫电话记录表
  - 四、呼叫质量监控表
  - 五、呼叫质量评估表
  - 六、呼叫质量校准表
  - 七、呼叫中心座席员考核量表
- 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、质量监控管理流程
- 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、呼叫中心质量标准方案

## <<客户服务部规范化管理工具箱>>

### 章节摘录

版权页：插图：（3）向客户提供多种选择方案。

（4）首先销售重点产品，由重点产品带出其他产品。

（5）列举出具体的数字，向客户说明在不同批量订货情况下的各种经济效益指标，如营业收入、资金周转率和净利润等。

（6）适时地拿出样品，辅助推销。

（7）在涉及其他企业及产品时，注意不能使用攻击性语言，以免引起误解。

（8）更多地列举实例，如某商场因经营本企业产品取得何种程度的经济效益等。

（9）提醒客户要保证销售就必须有充足的存货。

4.销售受阻时的对策 销售受阻是客户开发专员在客户开发过程中经常遇到的情况，但销售受阻并不意味着失败，此时最重要的是乐观地对待困难，有坚定的信心，保持冷静的头脑，化被动为主动。

（1）若客户回答负责人不在，应问明负责人的时间安排，是否可以等候，或什么时间可再联系。

（2）当客户拒绝订货时，首先应问清原因，对具体问题进行分析。

（3）若客户提出资金周转困难，应强调经销本企业产品的风险小、利润回报大、资金周转快（列举具体数字说明）。

（4）若客户提出从其他厂家进货，首先要问清原因，然后用数字进行比较，说明从本企业进货的优势。

（5）若客户提出没有时间详谈，要判断是对方有意推辞，还是确实没有时间。

此时，要向对方表示歉意，并提出与对方仅谈——分钟（可视情况递减）即可，并注意洽谈一定要按约定时间结束。

（6）若客户嫌价格太高，应首先声明本企业奉行低价优质政策，然后列举实例与同类产品相比较，强调价格与质量的关系，强调本企业有优质的售后服务体系，等等。

（7）当客户犹豫不决时，应设法打消客户顾虑。

（8）若客户提出已有存货，应询问是否需要其他商品，或者告知客户由于本产品畅销，因此须有充足的存货，并列举具体数字，说明客户现有存货结构上的不足之处。

（9）若客户对自己的工作行为存在不满，客户开发专员首先应向客户表示歉意，表明自己的行为是为了工作，全无恶意，自己的目的是与对方建立良好的业务关系，从而赢得客户信任。

（10）若客户提出退货，应首先让其说明退货的理由。

如果理由成立，应劝说客户改购其他产品。

（11）若客户偏好其他企业的产品，应用具体数字说明本企业产品有其独特优势。

（12）若客户提出本企业供货不及时，客户开发专员应首先表示歉意，然后讲明事出有因，最后保证一定会改进工作，绝不让类似问题再次发生。

（13）若客户与本企业以往曾发生摩擦，或对本企业抱有成见，或对客户开发专员本人怀有偏见时，客户开发专员首先应向客户致以歉意，然后问明原由并做出解释，最后，诚恳地表示希望客户对本企业和本人工作提出建设性意见，并利用此时机进一步与客户洽谈业务。

## <<客户服务部规范化管理工具箱>>

### 编辑推荐

深受读者欢迎的精品图书最新改版，更加符合当下企业实际需求！

“ 职责+制度+表格+流程+方案 ” 五位一体，针对企业客户服务部面临的客户投诉难以解决、客户信息管理混乱、客户流失严重等问题给出了科学的解决方案，并为企业解决下管理问题：企业究竟适合怎样的客户服务部结构？

怎样有效地进行客户调查与开发？

有哪些需要注意的问题？

怎样管理大客户，从而留住和开发企业的优质资源？

售后服务有哪些重点和规则，怎样规范化管理？

怎样处理客户投诉，怎样提升客户满意度和忠诚度？

怎样管理客户信息，如何让呼叫中心发挥最大化职责和功用？

经过本次改版，《客户服务部规范化管理工具箱（第3版）》主要有以下三大特点。

1. 内容更全面、更具系统性
2. 实用性、操作性更强
3. 使用起来更方便

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>