

<<客户服务管理>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理>>

13位ISBN编号：9787302141792

10位ISBN编号：7302141797

出版时间：2006-12

出版时间：清华大学

作者：李先国

页数：368

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>>

内容概要

本书以客户服务技巧为核心，从客户管理的基础知识到现代CRM管理系统，对客户管理的理论、方法与技能做了全面的分析与探讨，有助于提高企业及客户服务人员的管理水平。

本书内容丰富，通俗易懂，而且引用了大量真实、生动的案例，做到了理论与实践、知识与技术、现代与未来的有机结合，便于读者学习与借鉴。

该教材适用于各行业中从事客户服务管理工作或有志于从事客户服务管理工作，是参加全国客户服务职业资格认证考试的必备参考书。

<<客户服务管理>>

书籍目录

第一章 客户服务管理规划第一节 客户服务的组织结构第二节 客户服务部职责第三节 客户服务管理规划案例1-1 让客户感动的服务——格兰仕的服务第四节 客户服务质量管理案例1-2 海尔掀起“服务”浪潮第二章 客服人员管理第一节 客服团队与人员管理第二节 客服人员的岗位职责与素质要求第三节 客户服务人员的招聘与培训第四节 客服人员的激励案例2-1 强化理论的应用第五节 客服人员的绩效评估第三章 客户信息管理第一节 客户信息收集第二节 客户信息管理第三节 客户信用管理与资信评估案例3-1 金日的“四心级”服务第四章 大客户服务管理第一节 客户服务分级第二节 核心客户管理案例4-1 对“顶尖”的客户特别照顾案例4-2 戴尔公司开发和管理核心客户的秘诀第三节 大客户服务管理案例4-3 齐齐哈尔通信公司的大客户战略联盟案例4-4 X公司的大客户关系管理四例第四节 提高大客户忠诚的策略案例4-5 建行龙卡的大客户维护第五章 客户满意度与忠诚度管理第一节 客户满意度管理案例5-1 航班取消服务补救案例5-2 满意100案例5-3 一汽解放的“感动服务、感动中国”案例5-4 华为公司如何构建服务客户满意度第二节 客户忠诚度管理案例5-5 比萨市场案例5-6 花旗银行的客户忠诚度测评第三节 预防客记流失管理第六章 客户关系的建立与维系第一节 客户关系的建立第二节 客户维护第三节 客户挽留第四节 制订客户关怀计划，扩大客户关系第七章 客户关系管理第一节 客户关系与客户关系管理第二节 CRM系统介绍第三节 CRM系统功能模块介绍案例7-1 太平洋财险实施CRM之SFA系统第四节 CRM系统的实施案例7-2 美国航公司的CRM实施案例7-3 CRM，汽车渠道管理最优第八章 呼叫中心管理第一节 呼叫中心的特征与功能第二节 呼叫中心的建设与运营第三节 呼叫中心的的管理案例8-1 中国人寿95519呼叫中心案例8-2 花旗银行台湾分行的呼叫中心主要参考文献

<<客户服务管理>>

编辑推荐

《客户服务管理》适用于各行业中从事客户服务管理工作或有志于从事客户服务管理者，是参加全国客户服务职业资格认证考试的必备参考书。

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>