

<<客户服务实务>>

图书基本信息

书名：<<客户服务实务>>

13位ISBN编号：9787302141808

10位ISBN编号：7302141800

出版时间：2006-11

出版时间：清华大学出版社

作者：李先国

页数：335

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>

## <<客户服务实务>>

### 内容概要

本书以客户服务技巧为核心，围绕客户服务基础理论知识与技能两条主线展开，全面介绍了客户服务的方法、技巧以及现代化的客户服务手段，做到了理论与实践、科学与技能、现在与未来的有机结合。

本书内容丰富，通俗易懂，而且引用了大量真实、生动的案例，便于读者阅读、理解与借鉴。

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者，是参加全国客户服务职业资格认证考试的必备参考书。

## &lt;&lt;客户服务实务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客户服务基础 第一节 理解客户服务 第二节 客户服务的分类与内容 第三节 客户服务人员的职业要求 第四节 客户服务礼仪 【案例1-1】IBM--世界上最讲究服务的公司 第二章 客户服务技巧 第一节 客户接待技巧 第二节 理解客户的技巧 第三节 满足客户的期望 第四节 留住客户的技巧 【案例2-1】成交仅仅是销售的开始 第五节 及时服务 【案例2-2】奔驰汽车公司的即时服务 【案例2-3】一个小时内就可以为你装好轮胎 第六节 创新客户服务 【案例2-4】奔驰汽车公司的服务标准化 【案例2-5】海尔的超值服务 【案例2-6】索尼的体验服务 【案例2-7】顾问式服务解危光大依波 【案例2-8】美国Hertz公司的客户服务 【案例2-9】中国移动以创新打造世界一流企业 第三章 不同类型客户的服务技巧 第一节 不同类型客户的服务技巧 第二节 棘手客户服务技巧 第四章 客户服务中的沟通技巧 第一节 客户沟通的基础知识 第二节 倾听技巧 【案例4-1】“听他把话讲完” 第三节 提问的技巧 【案例4-2】用提问达成交易 第四节 掌握有效沟通的语言 【案例4-3】真诚地赞美 第五节 身体语言的运用 第五章 客户投诉的处理技巧 第一节 客户为什么会投诉 第二节 有效处理客户投诉的意义 【案例5-1】家乐福客户抱怨分析 第三节 一般投诉处理技巧 【案例5-2】松下的客户抱怨中心 第四节 不同投诉方式的服务技巧 第五节 重大投诉处理技巧 【案例5-3】Prestocleaner公司客户投诉案例分析 第六节 投诉带来的危机处理 【案例5-4】吕女士状告宝洁SK- 【案例5-5】麦当劳“消毒水”事件 【案例5-6】三鹿奶粉风波 【案例5-7】中美史克危机事件管理 第六章 处理客户服务压力的技巧 第一节 压力与压力的产生 第二节 处理压力的技巧 【案例6-1】英国电信集团的压力管理 第七章 网络时代的客户服务 第一节 网络客户服务基础 第二节 网络客户服务实施 【案例7-1】戴尔公司客户管理 附录A 客户服务考试大纲 附录B 提升训练题 附录C 参考答案 主要参考文献

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>