

<<管理从服务开始>>

图书基本信息

书名：<<管理从服务开始>>

13位ISBN编号：9787501758395

10位ISBN编号：7501758395

出版时间：2003-1

出版时间：中国经济

作者：李勇等编著

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>

<<管理从服务开始>>

内容概要

“顾客至上”，“顾客就是上帝”。

怎样实现这两句承诺呢？通常，企业是以实际的行动向顾客提供满意的服务来实现的。

真正实现这两句承诺时也是企业成功的开始。

开启企业制胜的秘密就是对客户服务的清楚的认识。

本书为管理新视角丛书中的一本，本丛书有《管理从创新开始》、《管理从服务开始》、《管理从信息开始》、《管理从制度开始》、《管理从做人开始》和《管理从学习开始》。

<<管理从服务开始>>

书籍目录

- 第一章 开启企业制胜的秘密
 - 认知客户服务
 - 第一节 谁是你的客户
 - 再忙也不要忘记顾客
 - 问自己：谁是你的客户
 - 差异——外部顾客和内部顾客
 - 茫茫商海，客户何在
 - 第二节 理念提升：从客户导向到客户服务
 - 你以客户为导向了吗？
 - 走进客户服务
 - 服务三角形：成功服务的要素
 - 第三节 高瞻远瞩：从短期策略到长期服务战略
 - 战略架构：服务战略的基本框架
 - 理念先行：牢固服务理念
 - 大整合：服务战略体系的构成及作用
- 第二章 抓住客户服务的关键
 - 把握客户行为
 - 第一节 了解你的客户
 - 客户及其购买行为
 - 区分赢利性顾客
 - “新人类”的消费者行为
 - 全面了解客户的5个“A”
 - 第二节 消费心理学：解析客户行为
 - 客户需求分析
 - 从潜在需求到明确需求
 - 需求——感觉——预期
 - 第三节 管理客户期望
 - 注重客户满意
 - 超越客户期望，实现客户满意
- 第三章 掌控客户服务的过程
 - 客户服务行动的主要方面
 - 第一节 认真记录你的客户
 - 日益重要的客户档案
 - 客户档案的建立模式
 - 开发客户资源，利用客户档案
 - 第二节 沟通从反馈开始
 - 聚焦客户意见反馈
 - 快速反应管理
 - 全方位沟通，由“心”开始
 - 客户沟通中现代化工具的运用及其技巧
 - 第三节 客户满意的另一面：处理抱怨与投诉
 - 微笑面对客户的不满
 - 制度保证：客户投诉管理
 - 百分百应对客户投诉
 - 第四节 培养客户忠诚：客户管理的最高境界

<<管理从服务开始>>

回头客：企业最宝贵的财富

考量客户忠诚度

成功之路：忠诚客户计划

第四章 保证客户服务的质量

——客户服务绩效评价

.....

第九章 服务于员工的成长与未来

——给员工培训和学习的机会

<<管理从服务开始>>

媒体关注与评论

书评对客户服务的认知必须循序而行，因此，本章在第一节谈论了谁是你的客户，分析了客户的重要性并解释什么人才是你的客户，接着在第二节介绍了客户导向，并由此进入客户服务的探讨。最后在第三节重点讨论了客户服务的战略。

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>