第一图书网, tushu007.com

<<如何处理客户的投诉>>

图书基本信息

书名：<<如何处理客户的投诉>>

13位ISBN编号：9787501774371

10位ISBN编号：7501774374

出版时间：2006-5

出版时间：中国经济出版社

作者：赵申

页数：389

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

<<如何处理客户的投诉>>

内容概要

《如何处理客户的投诉》透视世界知名公司处理客户投诉的成功经验，使你应对客户突然而来的投诉，从容不迫。
将危机巧妙转化，化险为夷化敌为友，是优秀客户服务、销售人员必备素质。
让顾客高兴的最佳方法首要的就是提供良好的产品及服务。
不过，除此之外，一个公司还必须建立能够寻找及处理不可避免会发生的消费者问题的良好系统。
这样的系统不仅仅是一个不可避免的恶魔——顾客的满意会显示在公司的业绩上。
最近的一份研究显示对投诉处理及问题回答系统的投资会产生平均100%-20%的回报。
玛丽安·雷斯缪森——美国运通公司的全球品质副总裁，提供了下面这个公式：“更好的投诉处理等于更高的顾客满意度，等于更高的品牌忠诚度，等于更好的业绩。”

第一图书网, tushu007.com

<<如何处理客户的投诉>>

书籍目录

第一章　客户满意的另一面——你必须重估投诉的价值第一节　投诉的客户是朋友，不是敌人◎把批评者变为忠实顾客◎客户投诉是企业建立忠诚的契机◎投诉的顾客是我们真正的朋友◎顾客投诉可以促进企业成长第二节　重视客户投诉也是一种重要的经营◎妥善处理客户投诉可以促进销售◎我们要真心实意地把顾客的投诉当作礼物◎如何获得客户抱怨呢◎让更多的顾客投诉◎投诉能为你赢得先机第三节　投诉处理不当，会带来可怕后果◎投诉的顾客可能会转向竞争对手◎投诉处理不当，你很可能失去顾客第四节　投诉聚集客户意见反馈◎客户反馈途径◎全方位沟通，由“心”开始◎认真听取顾客的意见◎学会向客户“提问题”◎有效沟通的语言特征◎非语言交流的重要性◎个人仪表的重要性第二章　是你，你也会投诉的——投诉原因解剖第一节　顾客投诉究竟是什么◎投诉就是客户的不满◎投诉的顾客真实地想要什么第二节　客户产生投诉的原因——产品角度◎产品质量问题◎安全与环境问题◎价格不合理第三节　客户产生投诉的原因——服务角度◎服务问题◎没有做到令人满意的服务第四节　客户产生投诉的原因——其他角度◎零售商自身的管理因素◎消费者自身使用因素◎广告误导导致客户投诉第三章　处理投诉兵法——你必须知道的原则第一节　顾客产生不满意的原因及企业的应对原则◎处理顾客抱怨的原则◎正确处理顾客抱怨的策略◎百分百应对客户投诉◎对50%的顾客立即回复◎服务保证◎使5%的顾客完全满意第二节　处理客户投诉的原则◎迅速处理是原则◎以诚相待是根本◎如果没有诚意就没有信赖◎积极面对是前提◎换位思考是关键◎平息顾客的怒气是难点◎表示善意是战略◎言行有理是重点◎彬彬有礼是要求◎优质服务有底线第四章　处理投诉的一般流程第一节　制度保证：统一制定投诉管理的政策第二节　有效处理投诉的一般流程◎不妨先道歉◎倾听顾客的诉说◎不要为自己辩白◎表达对顾客的理解◎积极解决问题◎消除客户抱怨◎控制客户愤怒情绪◎为顾客投诉提供方便第五章　处理客户投诉的战术第一节　处理投诉的经典战术◎以静制动◎区别对待◎讨客户欢心◎缓兵之计◎张弛有度◎适时放弃第二节　处理客户抱怨的基本方式◎电话访谈◎信件处理◎访问处理◎及时采取补救措施第三节　处理客户抱怨的难点◎媒体沟通的技巧◎如何应对难缠投诉第六章　建立投诉管理体系第一节　建立投诉处理部门第二节　投诉管理行之有效的黄金原则◎第一个黄金原则：提前准备◎第二个黄金原则：只有满意的员工才能带来满意的客户◎第三个黄金原则：你要身先士卒◎第四个黄金原则：培养欢迎投诉的文化第三节　如何实施欢迎顾客投诉的方针(1）◎从接受投诉到投诉管理◎以顾客为中心制定利于投诉的政策◎表彰和奖励受理顾客投诉最佳的员工◎协调各部门执行政策第四节　如何实施欢迎顾客投诉的方针(2）◎确保顾客的投诉能传至高层◎授权员工快速解决纠纷◎投诉处理要有时限第七章　建立处理投诉的有效团队——客户投诉处理人员管理第一节投诉管理的组织建设◎训练员工了解产品，满足顾客◎确保员工了解顾客的期望◎如何做好三、四级市场的投诉处理工作◎人事部门和中层主管也应参与第二节　加强客户投诉处理人员管理◎让客户投诉处理人员不再害怕投诉◎注意客户投诉处理人员的整体形象◎客户投诉处理人员倾听的常见不足◎客户投诉处理人员必知的妙招第三节　客户投诉处理人员必知的沟通技巧◎客户投诉处理人员必知的措辞◎客户投诉处理人员必知的说话术◎客户投诉处理人员必知的肢体语言◎处理客户投诉时必须做好的心理准备第八章　未雨绸缪防范未然——建立现代顾客投诉的危机预防体系第一节　投诉危机随时会发生第二节　危机处理的一般原则◎迅速处理◎立场坚定一致◎集权管理原则◎一个口径对外◎“360度”法则◎“关键利益”法则◎危机与管理有关◎由事后处理变为事前防范第三节　客户服务质量改进◎剖析服务流程◎流程再造：面向服务质量◎提高服务工作标准化程度◎基准化：向佼佼者学习附录：中华人民共和国消费者权益保护法中华人民共和国民法通则最高人民法院关于贯彻执行《中华人民共和国民法通则》若干问题的意见(试行）中华人民共和国产品质量法附表：附表1　客户投诉处理作业流程附表2　客户投诉登记表附表3　客户投诉处理表附表4　解决客户抱怨时的检讨表附表5　客户退换商品处理工作流程后记

<<如何处理客户的投诉>>

编辑推荐

投诉可怕吗？
是的，当投诉得不到解决时，81%的客户不再回来了！
投诉可恨吗？
不，处理客户投诉是建立客户忠诚的最好契机——"与顾客之间关系走下坡路的一个信号，就是顾客不抱怨了！
"变投诉为拥护简单吗？
……《如何处理客户的投诉》透视世界知名公司处理客户投诉的成功经验，使你应对客户突然而来的投诉，从容不迫。

第一图书网, tushu007.com

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