第一图书网, tushu007.com

<<客户服务管理师>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理师>>

13位ISBN编号：9787504592903

10位ISBN编号：7504592900

出版时间：2011-9

出版时间：中国劳动社会保障

作者：孙凤芝

页数：212

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

内容概要

本书由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。
书中内容根据《国家职业标准·客户服务管理师》(试行)要求编写，是客户服务管理师职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书介绍了三级客户服务管理师应掌握的能力要求和相关知识，涉及客户分析、客户服务人员职责制定、客户服务规范制定、客户服务信息管理、客户服务人员管理、客户服务现场管理、客户服务质量控制、客户服务过程控制、客户服务投诉处理、客户关系管理等内容。

<<客户服务管理师>>

书籍目录

第1章 客户服务策划
第1节　客户分析
学习单元1 客户需求分析
学习单元2 客户市场细分
第2节　客户服务人员职责制定
第3节　客户服务规范制定
第2章　客户服务提供
第1节　客户服务信息管理
学习单元1 客户服务信息收集
学习单元2 客户服务信息处理
第2节　客户服务人员管理
学习单元1 客户服务人员招聘与培训
学习单元2 客户服务人员综合管理
第3节　客户服务现场管理
学习单元1 客户服务现场管理概述
学习单元2 客户服务现场指导
第3章　客户服务控制
第1节　客户服务质量控制
学习单元1 质量信息管理
学习单元2 评估客户服务质量
第2节　客户服务过程管理
……
第4章　客户服务改进
参考文献

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