

<<客户抱怨处理>>

图书基本信息

书名：<<客户抱怨处理>>

13位ISBN编号：9787504956859

10位ISBN编号：7504956856

出版时间：2010-12

出版时间：中国金融出版社

作者：中国人寿保险股份有限公司教材编写委员会 编

页数：189

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>

<<客户抱怨处理>>

内容概要

随着生活品质的不断提高，人们对保险的需求相应提高，从而对保险销售人员的专业要求也明显提升。

作为一名保险销售人员，在与客户交流的过程中总会或多或少地遇到客户的抱怨，有些抱怨是客户真实想法的反映，而有些抱怨却是客户的托词。

若保险销售人员不能很好地处理客户的抱怨，就会很容易失去一次成交的机会。

本书旨在通过对客户抱怨处理的知识性与技能性内容的阐述，帮助销售人员有效地处理客户抱怨、实现成功销售的目的。

本书在体例和形式上力求创新，对各章节的重要知识点以“关键术语”的形式予以提炼，各章节设“知识回顾”、“学以致用”等模块，紧密围绕销售过程中的实际需要帮助销售人员尽快把握教材的重点，使教材形式更符合职业培训的需要。

本书共分为五章：第一章介绍客户抱怨产生的原因及影响，第二章讲解客户抱怨的目的与种类，第三章学习客户抱怨处理的态度与原则，第四章讲解客户抱怨处理的流程与方法，第五章介绍客户抱怨处理的其他技巧；附录为处理客户抱怨问题话术集锦和星座特征与客户抱怨处理策略。

全书结构层次分明、内容翔实丰富，同时结合诸多案例与资料，力求达到通俗易懂、言简意赅的效果。

<<客户抱怨处理>>

书籍目录

- 第一章 客户抱怨产生的原因及影响
 - 第一节 客户忠诚度
 - 第二节 客户抱怨的原因
 - 第三节 客户抱怨造成的不良影响
- 第二章 客户抱怨的目的与种类
 - 第一节 客户抱怨的目的
 - 第二节 客户抱怨的种类
- 第三章 客户抱怨处理的态度与原则
 - 第一节 客户抱怨处理的态度
 - 第二节 客户抱怨处理的原则
- 第四章 客户抱怨处理的流程与方法
 - 第一节 客户抱怨处理的流程
 - 第二节 客户抱怨处理的方法
 - 第三节 销售各阶段的典型抱怨及处理技巧
- 第五章 客户抱怨处理的其他技巧
 - 第一节 创意客户抱怨处理
 - 第二节 客户关系管理
- 附录一 处理客户抱怨问题话术集锦
- 附录二 星座特征与客户抱怨处理策略
- 参考文献

<<客户抱怨处理>>

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>