第一图书网, tushu007.com

<<客户服务培训游戏精选>>

图书基本信息

书名：<<客户服务培训游戏精选>>

13位ISBN编号：9787505398375

10位ISBN编号：7505398377

出版时间：2004-5

出版时间：电子工业出版社

作者：〔美〕达里尔．S．多恩

页数：198

字数：260000

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

第一图书网, tushu007.com

<<客户服务培训游戏精选>>

内容概要

本书是美国客户服务培训领域的资深专家根据自己的实践经验收集编撰而成。
提供的50个用于培训的游戏全面涉及服务态度、与客户的交流、获取订单、提供解决方案等方方面面的内容，每一个游戏都展示了客户服务的一个重要环节。
这些游戏的设计具有极大的灵活性，读者既可以将本书作为完整的客户服务培训资源手册使用，也可以根据自己的需要，对其中的游戏进行一些个性化的处理。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

达里尔·多恩，在20多年时间里做过教师，演讲人、培训师和专业顾问。
他曾为无数的个人和组织提供了优秀的服务，包括成人、学院、青少年组织、公司和民间组织等，他还曾与学生自治会、中学校会国联盟等国家机构有过合作，曾被聘请为美国国家航空与航天局太空项目的教练，

第一图书网, tushu007.com

<<客户服务培训游戏精选>>

书籍目录

第一部分 服务态度 态度检查 谁的态度问题 变革的两面性第二部分 客户服务“破冰船” 团队工作促进交流和团队合作 你是谁 你的权力第三部分 呼叫中心和电话 你给自己打过电话吗 重复的作用给你自己的公司打电话 自我评价第四部分 不承认借口的职业素养 借口 创造奇迹 克服障碍 规则改变了游戏 界定优质服务：如何影响客户第五部分 交流——倾听你的客户 积极交流与消极交流 说清楚你想说的 情绪如何影响与客户交流第六部分 如何对待你的客户第七部分 获得成功的重要工具第八部分 客户和万维网第九部分 获取订单第十部分 满足需求，提从解决方案第十一部分 客户服务评估第十二部分 令人不安的情况第十三部分 利用新闻报道中的实例第十四部分 客户服务中常见的117年借口附录A 幽默用语附录B 编制CD文件

第一图书网, tushu007.com

<<客户服务培训游戏精选>>

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