

<<客服管理的55个关键细节>>

图书基本信息

书名：<<客服管理的55个关键细节>>

13位ISBN编号：9787512314580

10位ISBN编号：7512314582

出版时间：2011-4

出版时间：中国电力出版社

作者：张锦中//高垒

页数：271

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>

## <<客服管理的55个关键细节>>

### 内容概要

《客服管理的55个关键细节》全面、系统地对客服管理的各个流程进行了科学的梳理，经过严格筛选，从团队建设、绩效管理、客户管理、客服沟通、售后服务、投诉处理、客户关系管理、服务体系、呼叫中心建设、共赢发展等10个方面选取了55个关键细节，对于每一个关键细节，不仅提出了标准和要求，还给出了具体的管理方法及解决方案，可以有效地帮助企业进行客服管理，提升客服人员职业素养，促进客服工作优化完善，与客户建立良好互动关系，以顺利实现组织的战略目标。

《客服管理的55个关键细节》适合企业经营者、企业中高层管理人员、企业各个部门的主管以及工作人员、高校师生、培训和管理咨询人员等阅读和使用。

## <<客服管理的55个关键细节>>

### 作者简介

#### 张锦中

曾担任德赛集团、TCL金能电池、广东百安常晟投资公司、维那士实业等企业主管、总经理等职务，曾成功开拓德赛电池全国营销网络，策划举办“德赛电池—奥迪”、TCL电池“王牌大力士”广州巡回赛等活动。

在十多年的企业营销工作中，曾实现销售过亿的突破性业绩，形成了独有的营销思维。

2005年始，进入营销咨询与培训行业，深受好评。

#### 高垒

北京华通人力资源管理咨询有限公司营销管理课题研究专员。

曾先后服务于多家金融、零售企业，担任培训经理、市场经理、客户经理等职务。

在企业经营过程中的团队建设、业务规范、沟通协调等方面具备创造性解决问题的能力与经验，擅长进行方案的设计与过程指导。

## <<客服管理的55个关键细节>>

### 书籍目录

前言第1章 团队建设：打造一支优秀的客服队伍第2章 绩效管理：有效激发客服人员的服务热情第3章 客户管理：系统管控客户的信息与信用第4章 客服沟通：实现与客户间的完美沟通第5章 售后服务：提供细致周到的服务体验第6章 投诉处理：巧妙化解客户的不满和愤怒第7章 客户关系管理：从满意到忠诚第8章 服务体系：客服管理体系的全面建设第9章 呼叫中心建设：构建规范管理的呼叫系统第10章 共赢发展：与客户构建伙伴式发展关系后记

## <<客服管理的55个关键细节>>

### 章节摘录

员工福利是对货币薪酬的必要补充。

通过完善福利机制，可缓冲客服人员对薪酬的不满，增强员工对公司的忠诚度和服务热情。

在很多企业，客服人员的福利主要包括(但不限于)以下几项。

(1) 社会保险和必要的商业保险(如意外险)。

(2) 年度体检(要选择正规可靠的体检医院)。

(2) 外出培训、旅游。

(4) 带薪休假(如病假、婚嫁、丧假、年假等)。

在不同的企业中，客服人员的福利难免有所不同。

但福利机制应与该企业的利润、规模和知名度相匹配。

即使是目前无法实行上述福利机制的中小企业，随着日后的不断发展壮大，福利机制也应与时俱进，不断发展。

一些企业针对客服部的特点，在一定时期内推行一些专门的福利，以此激励客服人员的工作热情，在短期内大幅提高服务质量和绩效。

某机电公司客服部，2008制订了“绩优人员特别福利”政策，客服维修人员全年均未受到客户投诉者，即可参加本年度“绩优客服”的评选。

“绩优客服”的评选标准是，以每个参选者本年度的维修总工时乘以维修配件的工时容许系数，越是复杂的配件，对应的工时容许系数就越高，从而对每个客服人员的维修效率进行量化考评。

维修效率最高的前三名客服人员，将得到公司提供的奖金红包和一次跨省旅游；第四到第十名，将得到不同额度的奖金，以及食用油、购物券等不同的奖品。

“绩优客服”的评选政策，促使每个负责售后维修的客服人员都主动钻研机电设备的结构，探索更有效率的维修方式。

此外，对复杂配件的维修工作，大家都勇于承担，一改几年前拈轻怕重的作风。

到2010年，该公司的客服部凭借“维修质量高，完成速度快”的美誉，被总公司授予“铁军团队”的奖杯。

上述案例中，丰厚的业绩奖励迅速提升了客服员工的服务热情和工作绩效。

可见，福利可采取多种多样的形式，但不可“为福利而福利”。

福利机制的设定要在确保团队稳定的同时，力求激励客服人员的士气、提供优质服务。

总之，客服人员的薪酬要公平、明确，此外，必要的福利机制同样必不可少。

完善客服部的薪酬福利机制，是确保客服人员优质服务和忠诚服务的关键。

P34-35

<<客服管理的55个关键细节>>

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>