第一图书网, tushu007.com

<<客户服务质量管理>>

图书基本信息

书名：<<客户服务质量管理>>

13位ISBN编号：9787513607728

10位ISBN编号：7513607729

出版时间：2012-7

出版时间：中国经济出版社

作者：李桂华 编

页数：234

字数：270000

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

内容概要

随着世界经济一体化步伐的加快、国际市场经济发展日益活跃，我国企业在国内、国际市场上的竞争也日趋激烈。
然而，目前存在着客户管理专业人员的巨大需求与客户管理专业人员严重短缺的突出矛盾。
为了解决这一矛盾，多渠道、多层次、多方面加快复合型实用人才的培养，促进企业持续、健康发展，中国市场学会决定，在全国共同实施中国客户管理专业水平证书考试（Custermer Relationship Management AccreditationTest，简称CRMAT）。

凡在市场调研、产品管理、客户服务、客户管理等领域工作或希望从事相关工作的人员，均可自愿选择不同级别证书的考试。
客户总监、客户经理和客户经理助理三种专业水平证书考试报名资格没有学历、专业等方面的限制，亦不需要逐级报考。

《高等教育自学考试客户管理专业指定教材：客户服务质量管理》既是中国客户管理专业水平证书考试证书课程，又是高等教育自学考试客户管理专业的课程。

<<客户服务质量管理>>

书籍目录

第一章 服务质量管理概述
第一节 服务和服务质量
第二节 服务产品特性的营销策略
第三节 服务质量管理
第二章 服务质量的测量
第一节 服务质量模型
第二节 服务质量数据的收集
第三节 传统的服务质量测量方法
第四节 电子商务时代的服务质量测量方法
第三章 服务过程质量管理
第一节 服务质量管理体系
第二节 服务交互过程
第三节 服务过程质量管理的内容
第四节 服务过程中的沟通技巧
第四章 客户满意与客户忠诚
第一节 客户满意
第二节 客户忠诚
第五章 服务差错与服务补救
第一节 服务差错
第二节 服务补救
第三节 服务差错与服务补救的关系
第六章 客户服务投诉与处理
第一节 服务投诉处理概述
第二节 服务投诉处理程序的运作
第三节 保持和改进
第四节 客户投诉处理技巧
第七章 客户服务质量管理工作
第一节 客户服务部门职能
第二节 客户服务质量管理岗位
第三节 客户服务质量检查与评估管理流程
第四节 客户服务质量改进管理流程
第五节 企业优质服务战略与优质服务标准
第八章 全面服务质量管理与六西格玛管理
第一节 全面服务质量管理
第二节 六西格玛管理的原理
第三节 六西格玛管理的实施
第四节 服务企业六西格玛管理的DMAIC过程
第九章 客户服务质量提升策略
第一节 服务观念的转变
第二节 做好市场调研和分析
第三节 关注客户服务细节
第四节 现代信息技术的应用
附：《客户服务质量管理》考试大纲

编辑推荐

《高等教育自学考试客户管理专业指定教材：客户服务质量管理（附考试大纲）》由中国客户管理专业水平证书考试教材编写委员会主编，权威，准确，实用。
本课程既是中国客户管理专业水平证书考试证书课程，又是高等教育自学考试客户管理专业的课程。

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