

<<客户服务案例>>

图书基本信息

书名：<<客户服务案例>>

13位ISBN编号：9787513607742

10位ISBN编号：7513607745

出版时间：2013-1

出版时间：中国经济出版社

作者：王淑翠 主编

页数：279

字数：345000

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>

## &lt;&lt;客户服务案例&gt;&gt;

## 前言

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（Customer Relationship Management Accreditation Test，简称CRMAT）。

中国客户管理专业水平证书考试分为初级、中级、高级三个级别。

初级证书包括《客户服务基础》《客户心理与沟通》《客户服务技巧》《客户呼叫中心实务》《客户投诉管理》《客户服务案例》六门课程（含实践环节），取得以上六门课程单科合格证者，可获得《中国客户经理助理专业水平证书》；中级证书包含《客户关系管理》《客户管理基础》《客户中心运营管理》《客户服务质量管理》四门课程（含实践环节），取得以上四门课程单科合格证并通过企业客户管理案例研究报告评审者，可获得《中国客户管理经理专业水平证书》；高级证书包含《大客户管理》《客户服务团队管理》《客户管理案例》三门课程（含实践环节），取得以上三门课程单科合格证、具备三年以上工作经验并通过企业客户管理案例研究报告评审及答辩者，可获得《中国客户管理总监专业水平证书》。

.....

## <<客户服务案例>>

### 内容概要

《高等教育自学考试客户管理专业指定教材：客户服务案例（附考试大纲）》主要内容包括：客户服务的重要性、客户服务途径、客户服务的技巧、信息沟通与客户购买心理、产品因素与客户购买心理等。

## &lt;&lt;客户服务案例&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第一章 客户服务的重要性

## 第一节 正面的客户服务效应

一、北京新世纪日航饭店：优质的客户服务就是自己最好的名片

二、和睦家医院：服务造就价值

## 第二节 负面的客户服务效应

一、西山美墅物业管理公司：两败俱伤的业主之战

二、小红马快递：小红马之殇

## 第二章 客户服务的技巧

## 第一节 成功的客户服务技巧

一、上海大众4S店：售后服务是销售的开始

二、汇中天科技贸易公司：电子商务中的沟通和服务

## 第二节 失败的客户服务技巧

一、新浪网：快速成长的新浪，你该停下来等等你的客户服务

二、石景山交通队：站在别人立场多考虑一秒

## 第三章 客户服务途径

## 第一节 客户服务传递方式的多样化

一、联通：全面的客户服务方式

## 第二节 客户服务沟通方式的多元化

二、宜家：多元的客户沟通方式

## 第四章 信息沟通与客户购买心理

## 第一节 广告沟通策略与客户心理效果测定

一、ede:预算有限也能做好营销推广

## 第二节 商店内外部环境与客户购买心理

二、乐家：零售店面——最好的情景沟通方式

## 第五章 产品因素与客户购买心理

## 第一节 中国热点消费现象的心理分析

一、奢侈品消费面面观

二、真人视频直播社区网站：为何让玩家痴狂

## 第二节 国外产品在中国市场的成功营销

一、摩托罗拉Walkie Talkie:新产品进中国的策略

二、科勒：成熟品牌的中国化

## 第六章 价格因素与客户购买心理

## 第一节 顾客“买涨不买跌”的现象解析

一、红木家具市场：投资有风险，入市须谨慎

## 第二节 价格策略在产品和服务中的应用

一、人众人与博大远华：拓展编年史中的价格策略演变

## 第七章 客户的心理变化和沟通方案

## 第一节 真实记录客户投诉处理中的沟通技巧和心理变化

一、10086：呼叫中心投诉纪实

## 第二节 倾听客户的基础上制订解决问题的可选方案

一、联想客服中心：客户的选择永远是对的

## 第三节 了解客户类型使沟通更有的放矢

一、美容院：了解客户类型使沟通更有的放矢

## 第四节 感动客户和激怒客户的案例比较分析

一、国内外汽车4S店对比：香草冰激凌会让车打不着火？

<<客户服务案例>>

第八章 客户呼叫中心

第一节 成功的客户呼叫中心的发展历史和业绩

一、12580呼叫中心

二、阿里巴巴呼叫中心：硬件系统建设案例

第二节 客户呼叫中心的员工招聘、培训和激励

一、北京众信佳：激励改善企业文化

二、10086呼叫中心：招聘需要多条腿走路

第九章 客户满意及管理

第十章 客户投诉及管理

附：《客户服务案例》考试大纲

后记

## <<客户服务案例>>

### 章节摘录

一、北京新世纪日航饭店：优质的客户服务就是自己最好的名片 北京新世纪日航饭店是北京五星级酒店中最低调的一家，但是想入住这里却需要提前一周预订，否则可能订不到房间。

新世纪日航饭店认为优质的客户服务就是自己最好的名片。

快速、准确、细致、到位的优质客户服务 新世纪日航饭店要求精细化管理与个性化服务，主要体现四个基本特点：快速、准确、细致、到位。

2011年3月3日，瑞士国防部长访华团入住新世纪日航饭店。

当天下午17点左右该团一位客人来到礼宾部接待台，说他需要定做五件白衬衫，并要在第二天晚上20点拿到手里。

礼宾部员工赶忙找到知名品牌“瑞蚨祥”的电话并打了过去，结果被告知对方只做中国式衣服，定做不了像衬衫这样的衣服。

随后又拨打了几家知名店，还是没有这种定做衬衫的业务。

最后，经过多方的询问和查找终于联系上一家可以制作衬衫的制衣店——红都制衣（主做西服），将客人的要求与对方说明，并确定当晚来新世纪日航饭店为客人量身。

当晚21点左右红都制衣店的师傅冒着凛冽的寒风来到新世纪日航饭店为客人进行量身，并在第二天客人要求的时间之前把五件崭新的白衬衫交到客人手中。

客人非常的满意，临走之前特意来到礼宾部向在场的每一位员工行军礼表示感谢，说道：“我问过很多人，他们都无法做到，但你们做到了，真的为你们感到骄傲。

”

.....

<<客户服务案例>>

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>