

<<客户投诉管理>>

图书基本信息

书名：<<客户投诉管理>>

13位ISBN编号：9787513607773

10位ISBN编号：751360777X

出版时间：2012-7

出版时间：中国经济出版社

作者：郭馨梅 编

页数：303

字数：364000

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>

## <<客户投诉管理>>

### 内容概要

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》。

## <<客户投诉管理>>

### 书籍目录

- 第一章 客户投诉管理概述
  - 第一节 与投诉相关的基本概念
  - 第二节 客户投诉的产生与发展
  - 第三节 妥善处理客户投诉的意义
- 第二章 客户投诉的原因分析
  - 第一节 客户对购买的产品不满意
  - 第二节 客户对所提供的服务不满意
  - 第三节 客户投诉的其他原因
- 第三章 客户投诉的心理与处理技巧
  - 第一节 客户的需求与投诉的心理
  - 第二节 客户投诉处理的技巧
  - 第三节 客户投诉处理的经典战术
  - 第四节 客户投诉处理的禁忌
- 第四章 客户投诉的处理流程与指导原则
  - 第一节 客户投诉的处理流程
  - 第二节 客户投诉处理的指导原则
- 第五章 客户投诉处理的有关标准
  - 第一节 客户投诉处理标准的产生
  - 第二节 客户投诉处理的系列国际标准
  - 第三节 客户投诉处理的我国国家标准
  - 第四节 客户投诉处理的行业标准
  - 第五节 客户投诉处理的企业标准
- 第六章 建立有效的客户投诉管理体系
  - 第一节 客户投诉管理体系概述
  - 第二节 有效的客户投诉管理体系的构成要素
  - 第三节 客户投诉管理体系的策划和实施
- 第七章 客户投诉危机的管理
  - 第一节 客户投诉危机及管理概述
  - 第二节 避免客户投诉转化为危机的措施
  - 第三节 建立客户投诉危机管理机制
- 第八章 客户投诉的预防管理
  - 第一节 时刻预防客户投诉行为的发生
  - 第二节 客户升级投诉的预防性管理
- 附：《客户投诉管理》考试大纲

<<客户投诉管理>>

编辑推荐

《高等教育自学考试客户管理专业指定教材：客户投诉管理（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。

#### 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>