

图书基本信息

书名：<<客户服务与客户投诉，抱怨处理技巧>>

13位ISBN编号：9787513902915

10位ISBN编号：7513902917

出版时间：2013-9-11

出版时间：民主与建设出版社

作者：朱玉华

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>

## <<客户服务与客户投诉，抱怨处 >

### 内容概要

随着经济的发展和市场的开发，产品同质化越来越明显，在同样的产品质量和价格之下，客户的诉求更多地转向了产品的体验和服务。

如何正确处理客户的投诉，将客户的投诉意见转换成改进产品的有效意见，成了现代企业的客户服务中不可忽视的一环。

本书与更多需要解决客户投诉问题的企业管理者和客户投诉处理实际操作人员，共同探讨了客户投诉处理的方法和心态。

希望能够使更多的人学会如何与投诉顾客打交道，让投诉从问题转化成动力。

## 作者简介

朱玉华，国家高级礼仪培训师；资深服务质量提升顾问；全国商务人士礼仪专家委员福建省礼仪协会常务理事；福建省星级饭店评定员；深圳大运动、广州亚运会、中国特奥会颁奖礼仪与志愿者暨vip接待培训导师；多家培训机构和企事业单位礼仪顾问。

主讲课程：《商务礼仪与有效沟通》《五星服务打造五星品牌》《大堂经理服务质量提升》《高端客户接待训练营》《员工职业化塑造》《银行标杆网点建设》《服务礼仪规范手册编写》。

书籍目录

序言

第一章 新时代服务观念的洗礼（客服系统的建立）

第一节 正确认识客户投诉的意义

一、从“竞争形势”中看客户服务

二、从“危机意识”中看客户服务

三、客户服务工作新角色定位

四、在经营中挖掘投诉价值

第二节 明确客服人员的职责与要求

一、客服人员的岗位职责

二、客户服务的两个重点

三、客服难为的三大因素

四、打造客户服务中的阳光心态

五、建立“乐在工作”的价值观

第三节 构建一流的客户服务体系

一、何谓客服体系

二、典型的“以客户为中心的”客服体系

三、完善客户投诉管理系统

第四节 提升客服人员的工作能力

一、唤醒服务潜能，提升工作热诚

二、服务代表的能力与素养

三、打造优质客户服务，让客户也疯狂

第二章 客户投诉处理实战

第一节 客户投诉的原因分析

一、客户投诉的三大根源

二、客户投诉背后的期望

三、客户投诉的目的和动机

第二节 处理顾客投诉的心态

一、顾客是朋友，不是提款机

二、顾客是镜子，不是海报

三、顾客是常人，不是上帝

四、实现双赢是客户服务的本质

第三节 有效处理客户投诉的技巧

一、客户投诉的不同因素

二、处理顾客投诉的标准流程

三、处理客户投诉的经典战术

四、处理顾客投诉的基本原则

五、投诉处理结束后的跟踪管理

第四节 如何减少顾客投诉的产生

一、隐患胜于明火，重视投诉的预防

二、注重细节，提高客服团队品质

三、建立完备的业务流程

四、前瞻陛客服培训——提前发现问题

第三章 树立服务品牌

第一节 客户满意度与忠诚度管理

一、客户满意度指标与分析

- 二、提高客户满意度的四大要素
- 三、提高客户满意度的服务流程
- 四、建立与忠诚客户间的纽带
- 五、提升客户忠诚度的十个方法
- 第二节 打造金牌客服团队
  - 一、为顾客量身定做的客服团队
  - 二、合作营销建立价值链提升企业竞争力
- 第四章 各行业客户服务案例
  - 第一节 典型行业
    - 一、酒店篇
    - 二、电信篇
    - 三、银行篇
    - 四、证券篇
    - 五、超市篇
  - 第二节 基础管理
    - 一、客户投诉管理制度
    - 二、客户异议登记表&客户异议存档记录表
- 附录1 联想集团成功的45条法则
- 附录2 你善于处理客户异议吗

#### 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>