

<<金牌客户经理工作指导手册>>

图书基本信息

书名：<<金牌客户经理工作指导手册>>

13位ISBN编号：9787545415865

10位ISBN编号：7545415868

出版时间：2012-11

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：陈明星

页数：219

字数：262000

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>

<<金牌客户经理工作指导手册>>

内容概要

全面、详尽的工作管理规范，准确、深入的工作制度模版，拿来即用的工具表单，让管理工作更直接、更简单。

<<金牌客户经理工作指导手册>>

书籍目录

第1章客户服务部人员配置及岗位职责

- 1.1客户经理
- 1.2客户经理助理
- 1.3客户调查主管
- 1.4客户调查专员
- 1.5客户开发主管
- 1.6客户开发专员
- 1.7客户关系主管
- 1.8客户关系专员
- 1.9大客户主管
- 1.10大客户专员
- 1.11售后服务主管
- 1.12售后服务专员
- 1.13客户投诉主管
- 1.14客户投诉专员
- 1.15客户信息主管
- 1.16客户信息专员
- 1.17呼叫中心主管
- 1.18呼叫中心组长
- 1.19呼叫中心专员

第2章客户服务部工作规范

- 2.1选拔客服员工的标准规范
- 2.2电话接听礼仪工作规范
- 2.3办公场所日常行为规范
- 2.4员工礼仪管理规范
- 2.5电话回访服务工作规范
- 2.6客户信息查阅工作规范

.....

<<金牌客户经理工作指导手册>>

章节摘录

第三条 客户投诉受理机构。

客户投诉受理，坚持谁主管、谁负责和分级受理、公开受理的原则。

客户服务部下设客户投诉中心作为客户投诉受理工作的机构，受理对产品或服务质量投诉。受理电话向社会公布。

第四条 客户投诉受理范围和内容。

客户投诉中心（以下简称投诉受理工作机构）受理自然人、法人和其他社会组织（以下简称投诉人）对本企业的所销售的商品、服务工作问题的投诉。

主要包括以下内容。

- 1.产品规格、等级、数量等与合同规定或与货物清单不符。
- 2.产品在质量上有缺陷。
- 3.产品在运输途中受到损害。
- 4.产品技术规格超过允许误差范围。
- 5.因包装不良造成损坏。
- 6.存在其他质量问题或违反合同规定。
- 7.对客户不认真接待，服务态度恶劣。
- 8.对客户提出的正当要求和意见置之不理。
- 9.不按规定程序和要求为客户提供服务。
- 10.在为客户提供服务的过程中，办事效率低下或者有意拖延。

第五条 客户投诉管理专员对客户投诉案件的处理，应以谦恭礼貌、迅速周到为原则。

各被投诉部门应尽力防范类似情况的再度发生。

客户投诉受理工作程序及职责要求 第六条 客户投诉受理人员接到客户电话投诉时，对属于受理范围的，应详细记录投诉内容和投诉客户的姓名、单位、地址及联系电话。填写“投诉受理登记表”。

不属于受理范围的，应告知受理的部门、单位名称和受理电话。

第七条 投诉受理人员接到书信或电子邮件投诉，应做以下工作。

1.对属于受理范围的，应摘录主要投诉内容，填写“投诉受理登记表”，提出拟办意见，报投诉管理专员审批。

2.对不属于受理范围的，应通过预留的联系电话和电子邮件地址告知客户。

第八条 投诉受理人员对属于受理范围的投诉，必须在七个工作日内处理完结。

1.投诉情况复杂不能按期处结的，应向客户说明，但最长应在十个工作日内处理完结。处结后一个工作日内向客户反馈结果，一般应当面反馈。

.....

<<金牌客户经理工作指导手册>>

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>