

图书基本信息

书名：<<客户服务中心管理制度.表单.文本>>

13位ISBN编号：9787806777343

10位ISBN编号：7806777342

出版时间：2004-5

出版时间：广东经济出版社

作者：滕宝红 史立宣

页数：403

字数：595000

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>

## 书籍目录

第一章 客户服务理念解析 一、客户服务解读 二、客户服务运作流程 三、客户服务核心要点 四、客户服务管理精髓  
第二章 客户信息收集 一、客户信息解读 二、客户信息收集工具 三、客户信息收集技巧 四、客户资料信息卡建立 五、客户信息库整理及利用 制度链接 表单链接 文本链接  
第三章 客户资信评估 一、客户资信评估工具 二、客户财务情况分析 三、客户信用评级 四、客户资信分级管理 制度链接 表单链接 文本链接  
第四章 潜在客户开发 一、潜在客户解读 二、潜在客户识别 三、潜在客户开拓 四、潜在客户转化 制度链接 表单链接 文本链接  
第五章 客户关系维护 第六章 核心客户管理 第七章 售后服务提升 第八章 客服人员培训

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>