

<<品质作业管理>>

图书基本信息

书名：<<品质作业管理>>

13位ISBN编号：9787807281856

10位ISBN编号：7807281855

出版时间：2006-1

出版时间：广东经济出版社

作者：制造业内训教程编委会

页数：200

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>

## <<品质作业管理>>

### 内容概要

《制作业内训教程：客户服务管理》：以客户为中心，贯彻客户第一的理念，详细介绍客户服务管理规划、建立客户信息库、加强客户资信控制、维护客户良好关系、E时代网络客户服务等的工作流程、标准、方法、细节、制度、表单。

本丛书条理清晰，语言简练，深入浅出，将复杂的管理理论用平实的文字与实际操作结合起来，读来非常轻松，用来非常方便。

可作为制作行业各级管理人员自我提升读本，也可作为企业培训部门进行制作业管理知识内部培训的教材，尤其适用于刚毕业从事企业管理的大中专学生和刚刚提拔起来的工厂基层管理人员。

## 作者简介

罗传钊，男，1962年出生于中国广东。

现任职务：中智院集团首席咨询师；中国工商管理研究院执行院长；珠海中智院咨询有限公司总经理。

社会职称：人民日报海外版策划专家委员会专家委员；亚洲策划师协会副秘书长；世界商务策划师联合会注册高级商务策划师。

罗伟钊自1998年起，专业从事企业咨询和策划工作，已为十多个行业的数十家企业提供了咨询策划服务，其众多成功经验和过人智慧得到了企业和社会的认同和好评。

自2000年起，罗伟钊先后获得了“中国策划英才”奖、“中国最具影响力策划人”称号以及“中国商务策划精英”奖。

## &lt;&lt;品质作业管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客户服务管理规划 第一节 组建高效服务团队 一 客户涵盖的部门 二 客服工作项目分配 三 建立客服团队 第二节 制定服务理念与规范 一 制定客户服务理念 二 客户服务规范 附1 客户服务奖励规则 附2 接线员客户服务规范 附3 接待员客户服务规范 附4 技术员客户服务规范 附5 某公司服务网服务响应时间细则示例 第三节 设计完善服务流程 一 服务流程分析 二 服务流程图设计方法 三 流程实施与控制的关键 附6 客户服务流程图示例 第四节 开展客户服务培训 一 培训内容 二 培训方法 三 培训跟进第二章 建立客户信息库 第一节 客户信息收集 一 客户信息来源 二 信息收集步骤 三 信息收集方法 第二节 整理客户信息 一 资料整理 二 资料利用 第三节 建立客户资料信息卡 一 客户资料卡 二 客户管理卡 三 客户地址分类表 四 客户等级分类表 五 客户投诉记录表 附7 消费者个人或家庭资料卡 附8 客户资料卡 附9 客户地址分类表第三章 实施客户服务分层 第四章 加强客户资信控制 第五章 维护良好客户关系 第六章 e时代网络客户服务 附录 附录1 客户服务管术语 附录2 提升训练试题

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>